

Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand

Versjon 41

August 2020

ORACLE®

Innhold

1	Komme i gang	25
	Gjør dette først	26
	Logge på som ny bruker	27
	Om grensesnittet	28
	Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand	35
	Om å vise eller skjule handlingslinjen	39
	Min hjemmeside	39
	Vise varsler	42
	Arbeide med meldingssenteret	43
	Arbeide med innebygde analyser og instrumentpaneler	44
	Arbeide med appleter for RSS-mating	45
	Arbeide med poster	46
	Om datatilgang, postdeling og posteierskap	46
	Om oppsettene for nye postsider	49
	Opprette poster	50
	Om sammenslåtte felt	54
	Om felt som vises som bilder	56
	Om plukklstefelt, plukklsteverdigrupper og divisjoner	57
	Om felt som kan maskeres	59
	Om spesialtegn i e-postadresser	60
	Om HTML-redigeringsprogrammet	61
	HTML-kode for notatfelt og e-postmeldinger for arbeidsflyt	62
	Vise bilder på postdetaljsider	69
	Om postindikatorene for områder for relaterte opplysninger	70
	Om den utvidede visningen for faner med relaterte opplysninger	72

Søke etter poster	73
Kopiere poster	105
Forhåndsviser poster	106
Om låsing av poster	107
Oppdatere postdetaljer	108
Koble poster til en valgt post	110
Oppdatere koblede poster fra hovedposter	116
Siden Favorittposter	117
Arbeide med lister	117
Overføre eierskap til poster	137
Dele poster (team)	138
Tilordne et teammedlem til en liste over poster	140
Endre den primære egendefinerte boken i en post	142
Oppdatere postgrupper	142
Slå sammen poster	144
Beholde koblede egendefinerte bøker ved sammenslåing av poster	147
Legge til notater	148
Arbeide med listen over notater	151
Abonnere på notater	152
Send notater til andre brukere	152
Arbeide med vedlegg	152
Bruke vurderingsskript	160
Om sletting og gjenoppretting av poster	161
Slette og gjenopprette poster	164
Vise sporinger for poster	167
Om duplikater ved opprettelse av poster	168
Skrive ut opplysninger som vises på sider	174

Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand	174
Få tilgang til versjonsdokumentasjon for Oracle CRM On Demand	175
Om aktivering og deaktivering av tilpasset kode og indikatoren for tilpasset kode	176
Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet	177
Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand	178
Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand	178
Systemkrav for Oracle CRM On Demand	179
Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand	179
Kontakte Oracle	179
Avslutte Oracle CRM On Demand	179
2 Kalender og aktiviteter	181
Om kalendere og temaformater	181
Om kalenderarbeidsdager og arbeidstid	185
Arbeide med kalendersidene	186
Håndtere kalendere og aktiviteter	188
Vise aktiviteter	189
Opprette aktiviteter	191
Om aktivitetspåminnelser	192
Oppdatere aktiviteter	193
Fjerne brukere fra aktiviteter	193
Dra og slippe avtaler i kalenderen	194
Arbeide med aktivitetslister	195
Begrense visning av aktivitetsposter	199
Merke oppgaver som fullført	200
Tilordne aktiviteter til en annen ansatt	200
Spore salgsbesøk til kunder	200
Massebesøksplanlegging	206
Justere svar på meldinger	208
Tidfeste avtaler med andre	210
Lagre avtaler som iCalendar-filer	212

Om opplysningene i iCalendar-filer	213
Vise andre brukeres kalendere	214
Siden Kalenderinnstillinger	216
Dele din kalender	216
Angi standard kalendervisning	216
Legge til egendefinerte kalendervisninger	218
Vise gruppeoppgavelister	219
Bruke aktivitetsvurderingsskript	219
Om synkronisering av hendelser og avtaler	220
Aktivitetsfelt	221
3 Markedsføring	227
Håndtere markedsføring	227
Prosess for håndtering av kampanjer	227
Prosess for håndtering av kundeemner	227
Kampanjer	228
Arbeide med hjemmesiden for kampanje	228
Håndtere kampanjer	230
Kampanjefelt	233
Kundeemner	234
Arbeide med hjemmesiden for kundeemner	240
Håndtere kundeemner	242
Kundeemnefelt	251
4 Salg	255
Håndtere salg	255
Prosess for håndtering av salgsmuligheter	255
Prosess for håndtering av firmaer	256
Prosess for håndtering av kontaktpersoner	256
Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere	257
Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer	257

Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter	257
Kundeemner (salgsaspekter)	257
Firmaer	257
Arbeide med hjemmesiden for firma	258
Håndtere firmaer	259
Firmafelt	276
Kontaktpersoner	279
Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner	280
Håndtere kontaktpersoner	282
Kontaktpersonfelt	297
Salgsmuligheter	302
Om salgsmuligheter og prognoser	302
Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet	304
Håndtere salgsmuligheter	306
Om salgsmulighetsteam	318
Om salgsfaser og funksjonen Masseoppdatering	318
Salgsmulighetsfelt	319
Prognoser	322
Arbeide med hjemmesiden for prognose	323
Håndtere prognoser	323
Siden Detaljer om prognose	329
Prognosefelt	331
Adresser	333
Arbeide med hjemmesiden for adresser	334
Håndtere adresser	336
Adressefelt	345
Om geografisk kode-felt i adresseposttypen	347
Om geokodingen av adresseopplysninger	349
Aktiva	354

Arbeide med hjemmesiden for aktiva	354
Håndtere aktiva	355
Kart	355
Finne adresser på kart	357
Utføre nærhetssøk	358
Få kjøreanvisninger	360
Datadekning for tilordning og geokoding	362
5 Forretningsplanlegging	365
Scenario for håndtering av planer for ett firma	366
Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter	366
Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner	367
Scenario for håndtering av planer for mål og produkter	368
Forretningsplaner	369
Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan	369
Håndtere forretningsplaner	370
Forretningsplanfelt	372
Mål	374
Arbeide med hjemmesiden for mål	374
Håndtere mål	375
Målfelt	376
Planfirmaer	378
Arbeide med hjemmesiden for planfirma	378
Håndtere planfirmaer	379
Planfirmafelt	380
Kontaktpersoner for plan	381
Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan	381
Håndtere kontaktpersoner for plan	382
Felt for kontaktperson for plan	383
Salgsmuligheter for plan	384

Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan	384
Håndtere salgsmuligheter for plan	385
Felt for salgsmulighet for plan	386
6 Serviceforespørsler og løsninger	389
Prosessen for håndtering av serviceforespørsler	389
Opprette en serviceforespørsel	389
Arbeide med en serviceforespørsel	389
Løse en serviceforespørsel	389
Lukke en serviceforespørsel	390
Serviceforespørsler	390
Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel	390
Håndtere serviceforespørsler	392
Serviceforespørselsfelt	395
Løsninger	398
Om administrasjon av løsninger	398
Arbeide med hjemmesiden for løsning	400
Håndtere løsninger	401
Løsningsfelt	403
7 Sosiale nettverk	405
Om Oracle Social Engagement and Monitoring	405
Sosiale medier	405
Arbeide med hjemmesiden for sosiale medier	406
Håndtere sosiale medier	407
Felt for sosiale medier	407
Sosiale profiler	408
Arbeide med hjemmesiden for sosiale profiler	408
Håndtere sosiale profiler	409
Felt for sosiale profiler	410
Om Oracle Social Network	411

Arbeide med Oracle Social Network	412

8 Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi

413

Håndtere PRM og høyteknologi	413
Partnere	413
Arbeide med hjemmesiden for partnere	414
Håndtere partnerfirmaer	415
Partnerfelt	417
Partnerprogrammer	419
Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer	419
Håndtere partnerprogrammer	421
Partnerprogramfelt	424
Søknader	425
Arbeide med hjemmesiden for søknader	425
Håndtere søknader	427
Søknadsfelt	430
Avtaleregistreringer	433
Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering	433
Håndtere avtaleregistreringer	435
Avtaleregistreringsfelt	443
MDF-forespørsler	446
Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler	446
Håndtere MDF-forespørsler	448
Felt for MDF-forespørsler	452
Forespørsler om spesialpris	455
Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris	455
Håndtere forespørsler om spesialpris	457
Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer	463
Felt for forespørsel om spesialpris	466
Midler	469

Arbeide med hjemmesiden for midler	469
Håndtere midler	471
Felt for midler	477
Kurs	479
Arbeide med hjemmesiden for kurs	479
Håndtere kurs	481
Kursfelt	484
Kurspåmeldingsfelt	487
Eksamener	487
Arbeide med hjemmesiden for eksamen	488
Håndtere eksamener	489
Eksamensfelt	492
Eksamensregistreringsfelt	495
Sertifisering	496
Arbeide med hjemmesiden for sertifisering	496
Håndtere sertifiseringer	498
Sertifiseringsfelt	501
Sertifiseringsforespørselsfelt	503
Akkreditering	504
Arbeide med hjemmesiden for akkreditering	504
Håndtere akkrediteringer	506
Akkrediteringsfelt	509
Akkrediteringsforespørselsfelt	512
9 Naturvitenskap	513
Naturvitenskapsprosesser	513
Hendelser	516
Arbeide med hjemmesiden for hendelser	516
Håndtere hendelser	518
Hendelsesfelt	521

Delstatslisenser for kontaktpersoner	522
Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner	523
Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner	524
Felt for delstatslisens for kontaktperson	524
Håndtere prøver	525
Lagerperiode	527
Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode	528
Håndtere lagerperioder	529
Felt for lagerperiode	534
Prøvelager	535
Lagersporingsrapport	539
Prøvetransaksjoner	542
Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon	542
Håndtere prøvetransaksjoner	544
Prøvetransaksjonsfelt	571
Transaksjonsartikler	574
Produktfelt	576
Fordelinger	577
Arbeide med hjemmesiden for fordeling	578
Håndtere fordelinger	579
Fordelingsfelt	580
Fordelinger for kontaktperson i helsevesen	582
Arbeide med hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen	582
Håndtere fordelinger for kontaktperson i helsevesen	584
Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen	584
Prøvepartier	585
Arbeide med hjemmesiden for prøveparti	586
Håndtere prøvepartier	587

Prøvepartifelt	587
Prøveansvarsfraskrivelser	589
Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser	589
Håndtere prøveansvarsfraskrivelser	591
Felt for prøveansvarsfraskrivelse	595
Felt for relatert ansvarsfraskrivelse	597
Prøveforespørsler	598
Arbeide med hjemmesiden for prøveforespørsler	599
Håndtere prøveforespørsler	600
Felt for prøveforespørsler	601
Levering av personlig tilpasset innhold	603
Meldingsplaner	604
Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan	605
Håndtere meldingsplaner	606
Felt for meldingsplan	608
Meldingsplanelementer	611
Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement	611
Håndtere meldingsplanelementer	612
Felt for meldingsplanelement	614
Forbindelser for meldingsplanelement	616
Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement	617
Håndtere forbindelser for meldingsplanelement	618
Felt for forbindelser for meldingsplanelement	618
Strukturerte produktmeldinger	620
Velge sideoppsettene for strukturerte produktmeldinger	621
Knytte besøksmål, mål for neste besøk og utfall til produktdetaljer i et salgsbesøk	622
Velge det primære besøksmålet, det primære målet for neste besøk eller det primære utfallet for et detaljert produkt	624

Eksempel på bruk av poster for strukturerte produktmeldinger og produktindikasjoner	625
Produktindikasjoner	626
Arbeide med hjemmesiden for produktindikasjoner	626
Håndtere produktindikasjoner	628
Produktindikasjonsfelt	629
Ordrer	629
Arbeide med hjemmesiden for ordrer	630
Håndtere ordrer	631
Ordrefelt	634
Tilbud	636
Blokkerte produkter	636
Arbeide med hjemmesiden for blokkerte produkter	637
Håndtere blokkerte produkter	638
Felt for blokkerte produkter	640
10 Finansforvaltning	641
Husholdninger	641
Arbeide med hjemmesiden for husholdning	642
Håndtere husholdninger	644
Husholdningsfelt	645
Porteføljer	648
Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto	648
Håndtere porteføljekonti	649
Porteføljekontofelt	651
Finanskonti	654
Arbeide med hjemmesiden for finanskonto	655
Håndtere finanskonti	656
Finanskontofelt	657
Finanskontoinnehavere	658
Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver	659

Håndtere finanskontoinnehavere	660
Felt for finanskontoinnehaver	660
Eiendeler for finanskonto	661
Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto	661
Håndtere eiendeler for finanskonto	662
Felt for eiendel for finanskonto	663
Økonomiplaner	664
Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan	664
Administrere økonomiplaner	665
Felt for økonomiplan	666
Økonomiprodukter	667
Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter	668
Administrere økonomiprodukter	670
Felt for økonomiprodukter	670
Økonomitransaksjoner	672
Arbeide med hjemmesiden for økonomitransaksjoner	672
Håndtere økonomitransaksjoner	673
Felt for økonomitransaksjoner	674
11 Forsikring	677
Håndtere forsikring	677
Prosess for å utføre kanalplanlegging	677
Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav	678
Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner	678
Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner	678
Prosess for å planlegge salg og budsjettering	678
Proessen for håndtering av serviceforespørsler	679
Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model	679
Krav	680

Arbeide med hjemmesiden for krav	681
Administrere krav	682
Kravfelt	682
Dekninger	686
Arbeide med hjemmesiden for dekning	686
Administrere deknninger	687
Dekningsfelt	687
Skader	689
Arbeide med hjemmesiden for skade	689
Administrere skader	690
Skadefelt	691
Forsikringseiendommer	692
Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer	692
Håndtere forsikringseiendommer	693
Felt for forsikringseiendommer	693
Involverte parter	694
Arbeide med hjemmesiden for involverte parter	695
Håndtere involverte parter	696
Felt for involverte parter	696
Poliser	697
Arbeide med hjemmesiden for polise	698
Håndtere poliser	699
Polisefelt	699
Innehavere av polise	701
Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise	702
Håndtere innehavere av polise	703
Felt for innehaver av polise	703
Meglerprofil	704
Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler	704

Håndtere meglerprofiler	705
Meglerprofilfelt	706
12 Bilindustri	709
Forhandlere	709
Arbeide med hjemmesiden for forhandler	709
Håndtere forhandlere	710
Felt for forhandler	711
Kjøretøy	714
Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy	714
Håndtere kjøretøy	715
Felt for kjøretøy	721
13 Tilpasse applikasjonen	725
Oppdatere personlige opplysninger	726
Om profilinnstillinger for brukere	733
Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster	734
Angi standard søkeposttype	735
Angi temaet	735
Angi forhåndsvisningsmodusen for post	736
Angi språkinnstillingen	737
Vise sporingsfelt	737
Håndtere kvoten	737
Se gjennom påloggingsaktiviteten	738
Endre passordet	738
Definere sikkerhetsspørsmålene	739
Vurdere representantopplysningene	739
Legge til delegerte brukere	740
Gi påloggingstilgang til teknisk support	741
Vise faner	741
Endre oppsettet for detaljsiden	742
Tilpasse oppsett for relaterte opplysninger	743
Tilpasse feltoppsett	746
Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger	749

Endre hjemmesideoppsettene	750
Endre oppsettet for handlingslinjen	750
Sette opp kalenderen	751
Få tilgang til data- og integreringsverktøyene	753
Vise eksportforespørsler	754
Laste ned og slette eksportforespørselsvedlegg	756
Om skjermelementer for On Demand	757
Bygge inn et skjermelement for favorittlister	758
Bygge inn et skjermelement for meldingssenter	758
Bygge inn et skjermelement for rapporter	758
Bygge inn et skjermelement for enkel liste	759
14 Arbeide med andre applikasjoner	761
Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes	761
Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office	766
Bruke Mail Merge for Word	767
Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word	767
Laste ned Mail Merge for Word-malen	768
Opprette Mail Merge for Word-maler	769
Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word	769
Bruke Reports and Analysis for Excel	771
Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel	771
Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel	771
Laste ned malen Reports and Analysis for Excel	772
Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel	772
Bruke segmenteringsveiviseren	774
Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren	774
Om segmenteringsveiviseren	774
Laste ned segmenteringsveiviseren	775
Opprette segmenter	775

Laste opp segmenter	777
Eksportere segmenter	778
15 Analyse	779
Arbeide med hjemmesiden for analyser	779
Åpne en analyse, et instrumentpanel, en handling eller en betingelse	780
Bruke katalogen	781
Kjøre analyser	781
Se gjennom rapportdata	781
Skrive ut analyser	782
Laste ned analyser	782
Slette analyser	783
Gi nytt navn til analyser	784
Håndtere favoritter	784
Kopiere og flytte analyseobjekter	786
Kopiere analyseobjekter fra klargjøring til produksjon	786
Opprette et filter	787
Utforme et filter	788
Opprette en betingelse	788
Utforme en betingelse	789
Utforme en handling	790
Opprette en handling	791
Angi handlingsvalg	791
Velge innhold for en handling	792
Konfigurere mapper i Analytics	793
Konfigurere brukersynlighet til delte analysemapper	794
Om planlegging av analyser og instrumentpaneler for automatisk utførelse	797
Vurderinger når du bygger inn analyseobjekter	797
Utforme en analyse	797
Om synlighet til poster i Analytics	797
Om egendefinert regnskapskalender i Analytics	805
Komme i gang med analyser	806
Trinn 1: Definere kriterier i Analytics	960

Trinn 2: Se gjennom resultater og opprette oppsett	985
Trinn 3: Definere ledetekster i Analytics (valgfritt)	1026
Trinn 4: Lagre analyser	1031
Vise SQL-kode i fanen Avansert i Analytics	1032
Bruke funksjoner i Analytics	1032
Om rapportytelse	1067
Optimalisere ytelsen	1068
Instrumentpaneler	1073
Vurderinger når du redigerer eller viser instrumentpaneler	1074
Vise instrumentpaneler	1074
Tilpasse instrumentpanelsider under kjøring	1075
Opprette instrumentpaneler	1076
Redigere instrumentpaneler	1077
Arbeide med Mitt instrumentpanel	1079
Opprette ledetekster for instrumentpaneler	1079
Legge til ledetekster i instrumentpaneler	1080
Kontrollere utseendet til instrumentpanelsider	1081
Få innhold til å vises under betingelser på instrumentpanelsider	1083
Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på instrumentpanelsider	1084
Legge til visninger av analysemapper på instrumentpanelsider	1085
Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på instrumentpanelsider	1085
Redigere egenskapene for ledetekster og analyser i instrumentpaneler	1086
Bruke formatering i instrumentpaneler	1087
Endre utskrifts- og eksportvalg for instrumentpaneler	1088
Endre egenskaper for instrumentpanel	1089
Gi nytt navn til instrumentpaneler	1090

Håndtere instrumentpanelsynlighet i analyser	1090
Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Kunde	1091
Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Oversikt	1091
Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Forventede ordrer	1092
Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Salgseffektivitet	1092
Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Markedsføringseffektivitet	1092
Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Service	1093
Arbeide med orienteringsbøker	1093
Opprette orienteringsbøker	1094
Legge til analyser i orienteringsbøker	1095
Legge til instrumentpanelsider i orienteringsbøker	1095
Redigere orienteringsbøker	1097
Vise og eksportere orienteringsbøker	1097

16 Administrere Oracle CRM On Demand 1099

Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand	1107
Bruke administratormaler under konfigurasjon	1109
Om brukssporing i Oracle CRM On Demand	1109
Selskapsadministrasjon	1110
Selskapsprofil	1111
Håndtering av regnskapskalender	1149
Valutadefinisjon	1154
Divisjonsoppsett	1157
Selskapssporing	1163
Varselhåndtering	1171
Administrasjon av servicetilmåling	1174
Adresseadministrasjon	1179
Applikasjonstilpasning	1186

Siden Applikasjonstilpasning for posttype	1187
Om standardisering av URL-adresser	1303
Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner	1304
Om plukklisterverdigrupper	1309
Hensyn som må tas når du setter opp plukklisterverdigrupper	1310
Prosess for å sette opp plukklisterverdigrupper	1311
Opprette plukklisterverdigrupper	1311
Posttyper som støtter plukklisterverdigrupper og divisjoner	1311
Opprette globale Web-appleter	1313
Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand	1314
Laste klienttillegg	1315
Håndtere egendefinerte tillegg for HTML-topptekst	1317
Opprette og håndtere oppsett for handlingslinje og globalt hode	1318
Tilpasse Min hjemmeside for selskapet	1320
Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside	1321
Endre navn på posttyper	1323
Aktivere bilder på detaljsider	1324
Laste og administrere egendefinerte ikonsett	1324
Laste opp og administrere egendefinerte ikoner i globalt hode	1325
Legge til posttyper	1326
Endre ikonet for en posttype	1328
Tilpasse REST-integreringsetiketter	1328
Opprette nye temaer	1328
Tilpasse tidligere eierskap for delte poster	1336
Om felt, plukklister og målinger	1337
Om vedleggskonfigurasjoner	1337
Om mange-til-mange-relasjoner for egendefinerte objekter	1339

Brukerstyring og tilgangskontroller	1341
Brukerstyring	1343
Egenadministrasjon for partner	1364
Administrasjon av roller	1369
Tilgangsprofilhåndtering	1383
Administrasjon av personlig tilpasning	1400
Bokhåndtering	1401
Gruppehåndtering	1438
Håndtering av salgsdistrikt	1442
Hvordan tilgangsrettigheter fastslås	1444
Forretningsprosesshåndtering	1458
Prosessadministrasjon	1459
Arbeidsflytkonfigurasjon	1470
Arbeidsflytovervåkere	1534
Dataregler og tilknytning	1544
Endringssporing	1571
Dataadministrasjonsverktøy	1592
Import- og eksportverktøy	1592
Siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting	1829
Siden Kø for forespørsler om bunketilordning	1831
Siden Kø for initialisering av relatert felt	1832
Om integreringshendelser	1833
Opprette integreringshendelseskøer	1834
Administrere innstillinger for integreringshendelser	1836
Innholdshåndtering	1838
Sette opp produktkategorier	1839
Sette opp selskapsprodukter	1840
Sette opp prislister for PRM	1842

Definere prislister for naturvitenskap	1845
Administrere selskapets vedlegg	1847
Håndtere detaljsidebilder	1849
Sette opp vurderingsskript	1850
Applikasjonsprogramtillegg	1856
Konfigurere Oracle Social Engagement and Monitoring	1856
Prosess for å integrere Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand	1857
Konfigurere integreringsinnstillinger for Oracle Social Network	1857
Konfigurere e-postlevering ved hjelp av Oracle Eloqua Engage	1859
Håndtering av naturvitenskap	1860
Administrere smartbesøk	1860
Angi biovitenskapsrelaterte preferanser	1863
Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver	1866
Sette opp automatisk sending av prøvetransaksjoner	1867
Oracle CRM On Demand Desktop	1869
Administrere tilpasningspakker	1869
Angi steder for installasjonsprogramversjoner for Oracle CRM On Demand Desktop	1871
Installere Oracle CRM On Demand Desktop	1871
Expression Builder	1872
Om Expression Builder	1872
Bruke Expression Builder	1873
Om uttrykk	1875
Datatyper i Expression Builder	1878
Operatorer for Expression Builder	1881
Funksjoner i Expression Builder	1885
Eksempler i Expression Builder	1922

17 Stikkordregister

1925

1

Komme i gang

Velkommen til Oracle CRM On Demand, den smarte løsningen for håndtering av kundeforbindelser som du får tilgang til via Internett. Ved hjelp av Oracle CRM On Demand kan et selskap håndtere alle opplysninger om salg, kundeservice og markedsføring.

- Selgere kan bruke Oracle CRM On Demand til å effektivisere salgsvirksomheten ved å analysere salgsstrategier, generere mer nøyaktige prognoser og dele viktige salgsopplysninger i et team.
- Kundeservicemedarbeidere kan bruke Oracle CRM On Demand til å oppnå høyest mulig kundetilfredshet og servicenivå ved å spore firmaer, håndtere serviceforespørsler, identifisere muligheter for kryssalg og oppgraderingssalg samt finne løsninger på kundeforespørsler.
- Markedsføringsmedarbeidere kan bruke Oracle CRM On Demand til å utnytte markedsføringsinnsatsen til å generere flere kundeemner, tilordne kundeemner automatisk og spore kampanjeutfall kvantitativt.
- Ledere kan bruke Oracle CRM On Demand til å administrere alle sider ved forretningsdriften ved å få innsikt i salgsutsikter, løse kritiske forretningsproblemer raskt og utføre sammensatte analyser.

Opplysningene i Oracle CRM On Demand er gruppert i følgende hovedområder:

Kalender og aktiviteter. Brukes til å spore alle aktiviteter, inkludert telefonsamtaler, hendelser og oppgavelister.

Kampanjer. Brukes til å håndtere markedsføringskampanjer og generere kvalifiserte kundeemner og salgsmuligheter.

Kundeemner. Brukes til å spore kundeemner for nye salgsmuligheter og automatisere prosessen for omgjøring av kundeemner.

Firmaer. Brukes til å spore forretningsforbindelser.

Kontaktpersoner. Brukes til å spore personer som er knyttet til firmaer og salgsmuligheter.

Salgsmuligheter. Brukes til å håndtere potensielle inntektsbringende salgsmuligheter.

Prognoser. Brukes til å generere prognoser for å projisere kvartalsvis inntekt basert på eksisterende salgsmuligheter.

Serviceforespørsler. Brukes til å håndtere kundeforespørsler om produkter eller tjenester.

Partnere. Brukes til å spore eksterne selskaper eller kontaktpersoner hos selskaper som selger eller tilbyr service for produkter som tilhører ditt selskap (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogrammer. Brukes til å spore krav og fordeler for selskaper som inngår i partnerprogrammene til ditt selskap (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Løsninger. Brukes til å lagre svar på vanlige spørsmål eller serviceforespørsler.

Analyse. Gir tilgang til forhåndsbygde rapporter og instrumentpaneler i analysekatalogen, og gjør det mulig å opprette rapporter og instrumentpaneler.

Bransjespesifikke løsninger inneholder dessuten disse posttypene:

Kjøretøy. Brukes til å spore servicehistorikk og salgshistorikk for kjøretøy (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Forhandlere. Brukes til å spore forbindelser til forhandlere (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Hendelser. Brukes til å håndtere hendelser og inviterte deltakere (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

Midler. Brukes til å håndtere forespørsler om midler, kreditbeløp og godkjenninger (Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Porteføljer. Brukes til å spore porteføljekonti (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Husholdninger. Brukes til å spore opplysninger for en gruppe med relaterte kontaktpersoner (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Andre posttyper kan forekomme, avhengig av de bransjespesifikke løsningene som er implementert.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan endre navn på standardposttypene, og derfor ser du kanskje andre fanetitler. Selskapsadministratoren kan for eksempel endre Firmaer til Selskaper. Selskapsadministratoren kan også legge til egendefinerte posttyper ved behov.

Gjør dette først

Selskapsadministratoren har sannsynligvis importert allmenne selskapsposter for firmaer, kontaktpersoner, kundeemner og så videre. Følg disse instruksjonene for å komme raskt i gang:

- [Logge på som ny bruker \(på side 27\)](#)
- [Oppdatere personlige opplysninger \(på side 726\)](#)
- [Vise faner \(på side 741\)](#)
- [Importere kontaktpersoner \(på side 283\)](#)
- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Søke etter poster \(på side 73\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til firmaer \(på side 262\)](#)

TIPS: Klikk på koblingen [Hjelp](#) på en hvilken som helst side hvis du vil ha opplysninger om prosedyrer, konsepter og spesifikke retningslinjer for posttypen du arbeider med. I alle hjelpevinduer har du tilgang til PDF-versjonen av hjelpeinnholdet, og du kan således skrive ut ett eller flere emner eller hele innholdet i hjelpen.

Merknad for førstegangsbrukere:

- Administratoren kan konfigurere enkelte varselmeldinger slik at de vises i egne vinduer når du logger på Oracle CRM On Demand. Hvis det vises varselvinduer når du logger på, må du lukke varselvinduene ved å klikke på OK i hvert av dem før du kan foreta handlinger med Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hurtigvarselvinduer, se [Vise varsler \(på side 42\)](#).
- Hvis innstillingene i feltet Aktivitetsvarsel på brukernivå eller selskapsnivå tillater at du mottar hurtigpåminnelser, og du logger på Oracle CRM On Demand, viser hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse alle påminnelser for aktiviteter du eier eller der du inngår i listen over brukere. Hvis det vises varselvinduer når du logger på, må du lukke varselvinduene før du kan foreta handlinger i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse. Hvis du vil ha flere opplysninger om hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse, se [Om aktivitetspåminnelser \(på side 192\)](#).
- Du vil kanskje ikke se data i rapporter i de første 24 timene etter at du har logget på, ettersom de fleste rapporter oppdateres hver natt. For eksempel vil rapportene på hjemmesidene for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter ikke inneholde data før etter dette tidsrommet.
- Du vil kanskje ikke se prognoser heller, ettersom prognoseposter genereres én gang i uken eller én gang i måneden. Når prognoseposter genereres i systemet, kontrolleres flere felt i postene for å bestemme hvilke opplysninger som skal inkluderes i prognoseberegningene. Derfor vises ikke prognoseposter før den angitte perioden har utløpt og det finnes data som skal inkluderes i prognosen.

Kjøre andre applikasjoner

Andre applikasjoner som kjører i bakgrunnen, kan påvirke Oracle CRM On Demand. Blokkeringsfunksjoner for hurtigvinduer kan for eksempel føre til at musen låser seg. Hvis du opplever uventede problemer, må du kontrollere at disse applikasjonene *ikke* kjører:

- Antivirusapplikasjoner
- Eksterne Java-kjøretidsmiljøer
- Blokkeringsfunksjoner for hurtigvinduer
- Eksterne verktøylinjer for nettleseren

MERKNAD: Åpne nettleserinnstillingene og kontroller at det er tillatt å kjøre JavaScript og vise hurtigdialogbokser.

Logge på som ny bruker

Når du skal logge på som en ny bruker i Oracle CRM On Demand, må du ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord. Oracle CRM On Demand sender disse opplysningene til deg via e-post, i to deler:

- Den første e-posten inneholder den midlertidige URL-adressen som du bruker for å få tilgang til Oracle CRM On Demand for første gang.
- Den andre e-posten inneholder det midlertidige passordet.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer brukerkontoen din, kan e-posten med det midlertidige passordet også inneholde en bruker-ID.

MERKNAD: Brukerpåloggings-ID-en din vises på Oracle CRM On Demand-siden etter at du har logget på for første gang. Du trenger ikke bruker-ID-en første gang du logger på Oracle CRM On Demand, men du må ha den for å få tilgang til Oracle CRM On Demand ved senere pålogginger. Vi anbefaler derfor at du noterer deg brukerpåloggings-ID-en til fremtidig bruk.

Når du logger på for første gang, blir du bedt om å konfigurere et visst antall sikkerhetsspørsmål. Noter deg disse sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene. Hvis du senere glemmer passordet, må du svare på sikkerhetsspørsmålene for å få tilbakestillt passordet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilbakestilling av passord, se [Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestill passordet \(på side 177\)](#).

Du kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette sikkerhetsspørsmålene (se [Definere sikkerhetsspørsmålene](#) på side 739).

Slik logger du på som ny bruker

- 1 Klikk på URL-adressen for Oracle CRM On Demand som du har fått på e-post.
- 2 Skriv inn det midlertidige passordet du har fått på e-post, på påloggingssiden.
- 3 Noter deg brukerpåloggings-ID-en som vises i feltet Brukerpåloggings-ID på siden Oppdater passord.
- 4 Skriv inn et nytt, valgfritt passord i feltet Nytt passord på siden Oppdater passord, og skriv det inn på nytt i feltet Bekreft nytt passord.

TIPS: Det er viktig å huske passordet slik at du slipper å gjøre denne operasjonen på nytt.

- 5 Velg spørsmålene du vil bruke som sikkerhetsspørsmål, på siden Mine sikkerhetsspørsmål, og skriv inn svarene på hvert spørsmål.

Selskapsadministratoren bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål som er påkrevd.

MERKNAD: Noter deg sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene.

- 6 Lagre sikkerhetsspørsmålene.

På Min hjemmeside vises opplysningene du trenger for å begynne å bruke Oracle CRM On Demand. Standardfanene og -funksjonene som vises, er avhengig av rollen du har fått tildelt av selskapsadministratoren.

Om grensesnittet

Oracle CRM On Demand er basert på et Web-grensesnitt. Hvis du er en erfaren Internett-bruker, vil du kjenne deg igjen i brukergrensesnittet. Alle sidene i Oracle CRM On Demand har det samme grunnleggende grensesnittet.

TIPS: Hvis du bruker nettleseren Internet Explorer, kan du bedre ytelsen ved å fjerne merket for Ikke lagre krypterte sider på disken. Hvis dette valget er aktivert, mellomlagres ikke JavaScript-kode, og må dermed lastes ned hver gang. I Internet Explorer versjon 6 og senere finner du dette valget ved å åpne menyen Verktøy. Velg Alternativer for Internett og deretter Avansert.

Hvordan temaer og temaformater bestemmer utseendet på brukergrensesnittet

Bakgrunnsfargen, hyperkoblingsfargen, tekstfargen, fanestilen osv. som du ser i brukergrensesnittet i Oracle CRM On Demand, er avhengig av hvilket tema du bruker. To temaformater er tilgjengelige i Oracle CRM On Demand: klassisk og moderne format. Hvis du vanligvis bruker en tavle-PC til å arbeide med Oracle CRM On Demand, kan det hende at et tema i moderne format vil passe bedre til brukergrensesnittene for andre applikasjoner på tavle-PC-en. I temaer som har det moderne formatet, blir for eksempel fanene du bruker for å få tilgang til hjemmesider for posttyper, vist som knapper. Flere forhåndsdefinerte temaer er tilgjengelige: noen i klassisk format og noen i moderne format. Administratoren kan også opprette egendefinerte temaer i begge formatene.

Tabellen nedenfor beskriver noen av forskjellene i utseende og funksjonalitet for brukergrensesnittet mellom temaformatene.

MERKNAD: Instruksjonene i den elektroniske hjelpen gjenspeiler vanligvis funksjonaliteten i temaene som har klassisk format.

Brukergrensesnittområde	Klassisk format	Moderne format
Handlingslinje: meny	Handlingslinjeikonet (tre horisontale linjer) vises like til venstre for fanene på Oracle CRM On Demand-siden. Når du skal vise eller skjule handlingslinjen, klikker du på handlingslinjeikonet.	Handlingslinjeikonet (tre horisontale linjer) vises i det globale hodet på hver side i Oracle CRM On Demand. Når du skal vise eller skjule handlingslinjen, klikker du på handlingslinjeikonet.
Vise og skjule ikoner på handlingslinjen og detaljsider	Hvis du vil vise et område, klikker du på plussikonet (+) ved siden av områdetittelen. Hvis du vil skjule området, klikker du på minusikonet (-).	Hvis du vil vise eller skjule et område, klikker du på områdetittelen eller på pilene ved siden av den.

Brukergrensesnittområde	Klassisk format	Moderne format
Globalt hode	Ikke tilgjengelig	Administratoren bestemmer hva som er tilgjengelig i det globale hodet. Du kan for eksempel se et ikon som gir deg mulighet til å åpne området Søk på handlingslinjen. I standardapplikasjonen kan du få tilgang til området Opprett ved hjelp av plussikonet (+) i det globale hodet. Avhengig av hvordan administratoren setter opp det globale hodet, vises det imidlertid kanskje et annet ikon for området Opprett. Hvis du vil åpne listen over posttypene du kan opprette, klikker du på ikonet for området Opprett. Bruk pil ned og pil opp for å finne posttypen du er ute etter, og klikk deretter på navnet på posttypen. Hvis du vil lukke listen uten å velge posttype, klikker du på siden utenfor menyen. Du kan også åpne listen over posttyper ved å holde pekeren over ikonet for området Opprett. Hvis du vil lukke listen uten å velge en posttype, flytter du pekeren vekk fra listen.
Globale koblinger	Globale koblinger langs toppen av hver side gir deg muligheten til å gjøre følgende: ■ Få tilgang til ressurser, for eksempel elektronisk hjelp og siden Slettede elementer ■ Få tilgang til sidene hvor du kan konfigurere og tilpasse Oracle CRM On Demand ■ Logg av Globale koblinger til opplysninger om Oracle CRM On Demand, for eksempel tjenesteopplysninger, vises nederst på hver side. Administratoren bestemmer hvilke globale koblinger du har tilgang til.	De globale koblingene og knappen Logg av er tilgjengelige på en meny under brukernavnet øverst til høyre på hver side. Når du skal åpne menyen, klikker du på eller holder pekeren over brukernavnet ditt. Administratoren bestemmer hvilke globale koblinger du har tilgang til.
Koblinger til relaterte opplysninger og informasjonsvisning	Hvis funksjonen for informasjonsvisning er aktivert, og hvis det er merket av i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i det aktuelle temaet, er koblinger til	Hvis funksjonen for informasjonsvisning er aktivert, og hvis det er merket av i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i det aktuelle temaet, er koblinger til områdene med relaterte opplysninger på detaljsidene tilgjengelige i

Brukergrensesnittområde	Klassisk format	Moderne format
	områdene med relaterte opplysninger på detaljsidene tilgjengelige i informasjonsvisningen nederst i nettleservinduet.	informasjonsvisningen nederst i nettleservinduet. Du finner knapper til høyre for detaljsiden, og du kan bruke knappene til å gå direkte til områdene for relaterte opplysninger på siden. Hvis det ikke er nok plass til å vise alle tilgjengelige knapper samtidig, kan du bruke pilene til å vise de andre tilgjengelige knappene. Når du skal gå til et område for relaterte opplysninger, klikker du på knappen for dette området. Knappene for områdene for relaterte opplysninger er alltid tilgjengelige, selv om funksjonaliteten for informasjonsvisning ikke er aktivert og det ikke er merket av i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i det aktuelle temaet.
Faner for tilgang til hjemmesider for poster og Min hjemmeside	Fanene kan ha avrundede eller rette kanter, eller de kan stables slik at de overlapper. Hvis du har flere faner i oppsettet enn det er plass til på siden i nettleservinduet, vises en pil ved siden av fanen lengst til høyre. Når du klikker på pila, åpnes en liste der du kan velge en fane som du har tilgang til, men som ikke er synlig i nettleservinduet. MERKNAD: Hvis nettleservinduet er mindre enn 1024 piksler bredt og noen av de tilgjengelige fanene ikke er synlige, vises et rullefelt nederst på siden, slik at du kan rulle til pila som åpner listen over tilgjengelige faner.	Fanene vises som knapper. Hvis du har flere knapper i oppsettet enn det er plass til på siden i nettleservinduet, kan du bruke pilene til å vise de andre tilgjengelige knappene. Hvis for eksempel 15 knapper er tilgjengelige, men det bare er plass til seks knapper på siden, kan du klikke på pil høyre for å vise det andre settet med seks knapper, og du kan klikke på nytt for å vise de gjenstående knappene. Hver gang du ruller, vises et fullstendig knappesett, og i dette eksemplet vises først knappene fra 1 til og med 6, deretter knappene fra 7 til og med 12 og til slutt knappene fra 10 til og med 15. Deretter kan du klikke på pil venstre for å flytte tilbake gjennom knappene, seks knapper om gangen.

Andre forskjeller i hvordan temaformatene ser ut og oppleves:

- Enkelte av ikonene er ulike i klassisk og moderne format. I temaer som har det klassiske formatet, blir for eksempel oppgaver med høy prioritet angitt med pil opp i oppgavelistene. I temaer som har det moderne formatet, brukes et utropstegn.
- Kalendersidene ser forskjellige ut i de ulike temaformatene. Se [Om kalendere og temaformater \(på side 181\)](#) for flere opplysninger.

Om standardtemaer og nettbrettemaer

Du kan velge to temaer i den personlige profilen, et standardtema og et nettbrettema. Standardtemaet brukes automatisk når du logger på Oracle CRM On Demand med en stasjonær eller bærbar datamaskin. Nettbrettemaet

brukes automatisk når du logger på Oracle CRM On Demand med et nettbrett eller en annen enhet med berøringsskjerm, forutsatt at nettbrettet eller enheten med berøringsskjerm er registrert av Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke velger et standardtema og et nettbrettema i den personlige profilen, brukes temaene som er angitt for brukerrollen din. Hvis ingen temaer er angitt for brukerrollen din, brukes temaene som er angitt for selskapet. Hvis et nettbrettema ikke er angitt på noe nivå, brukes standardtemaet. Hvis du vil ha informasjon om valg av temaer, se [Angi temaet \(på side 735\)](#).

Om veksling mellom standardtemaet og nettbrettemaet

Via en global kobling kan du veksle mellom standardtemaet og nettbrettemaet hvis begge disse betingelsene er oppfylt:

- Et nettbrettema er angitt i den personlige profilen, for brukerrollen din eller på selskapsnivå.
- Standardtemaet og det angitte nettbrettemaet er ikke det samme.

Når du veksler mellom temaer, brukes det nye temaet hver gang du logger på Oracle CRM On Demand fra den samme nettleseren på den samme datamaskinen, forutsatt at du er logget på den samme brukerkontoen på denne datamaskinen. Hvis du derimot logger på en annen brukerkonto på den samme datamaskinen, og deretter logger på Oracle CRM On Demand, brukes standardtemaet eller nettbrettemaet for datamaskinen. Hvis du logger på Oracle CRM On Demand fra den samme datamaskinen med en annen nettleser, eller hvis du logger på fra en annen datamaskin, brukes også standardtemaet eller nettbrettemaet for datamaskinen.

Handlingslinje

Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle. Selskapsadministratoren kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for en brukerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den som standard til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Du kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om å vise eller skjule handlingslinjen \(på side 39\)](#).

Handlingslinjen kan inneholde noen av eller alle disse områdene:

- **Meldingssenter**
Området Meldingssenter inneholder notater til deg selv, notater som er mottatt fra andre brukere, og notater som er lagt til i poster du abonnerer på. Hvis du vil ha mer informasjon om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret \(på side 43\)](#).
Meldingssenteret vises bare hvis Meldingssenter er aktivert i selskapsprofilen.
- **Søk**
I området Søk kan du søke etter eksisterende poster. Du kan for eksempel utføre et søk for å finne ut om en post eksisterer før du oppretter den, og dermed redusere antall dupliserte poster. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du bruker området Søk, se [Søke etter poster på handlingslinjen \(på side 84\)](#).
- **Opprett**
Fra området Opprett kan du åpne et skjermbilde og legge til en ny post. Skjermbildet fungerer uavhengig av hoved-Web-sidene, og du beholder derfor plassen din i applikasjonen.
Du kan for eksempel opprette en salgsmulighet fra området Opprett på handlingslinjen når du oppdaterer opplysninger i et firma i hovedområdet på Oracle CRM On Demand-siden. Når du viser området Opprett på handlingslinjen og klikker på Salgsmulighet, åpnes et skjermbilde. Du registrerer deretter de nødvendige salgsmulighetsopplysningene i skjermbildet, og lagrer posten. Den nye salgsmuligheten lagres i databasen, og du kan fortsette med å oppdatere firmaopplysningene.
Hvis du vil ha instruksjoner for bruk av området Opprett, se [Opprette poster \(på side 50\)](#).
- **Nylig vist**
Området Nylig vist inneholder koblinger til de 10 seneste postene som er vist, redigert eller opprettet, inkludert poster fra tidligere økter. Hvis du driller ned til detaljsiden for en post, blir denne posten inkludert i området Nylig vist.

Ved hjelp av denne funksjonen får du rask tilgang til aktive poster. Hvis du sletter en post, fjernes den fra listen Nylig vist. Hvis en annen bruker sletter en post, blir den værende i listen Nylig vist. Hvis du velger posten, får du en melding om at koblingen ikke finnes lenger.

MERKNAD: Hvis du lukker nettleservinduet for å avslutte Oracle CRM On Demand i stedet for å klikke på koblingen Logg av, vises kanskje ikke postene du viste i den forrige økten i området Nylig vist på handlingslinjen når du logger deg på Oracle CRM On Demand igjen. Det anbefales at du alltid bruker koblingen Logg av til å avslutte Oracle CRM On Demand.

■ Favorittposter

Området Favorittposter inneholder koblinger til postene du har merket som favoritter. Denne funksjonen gir deg rask tilgang til postene du bruker oftest. Området Favorittposter på handlingslinjen kan inneholde opptil 10 poster om gangen. Du kan vise en fullstendig liste over alle favoritter ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste. Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste, åpnes siden Favorittposter, og du kan håndtere favorittpostene. Du kan maksimalt ha 100 poster i favorittene. Hvis du vil ha mer informasjon om siden Favorittposter, se Side Favorittposter (se [Siden Favorittposter](#) på side 117).

■ Favorittlister

Området Favorittlister inneholder koblinger til listene du har merket som favoritter. Denne funksjonen gir deg rask tilgang til listene du bruker oftest. Området Favorittlister på handlingslinjen kan inneholde opptil 10 lister om gangen. Du kan vise en fullstendig liste over alle favoritter ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste. Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste, åpnes siden Favorittlister, og du kan håndtere favorittlistene. Du kan maksimalt ha 100 lister i favorittene. Hvis du vil ha mer informasjon om siden Favorittlister, se [Siden Favorittlister](#) (på side 135).

TIPS: Du kan legge til lister i favorittlistene ved å klikke på ikonet Legg til i favoritter, som vises ved siden av listenavnet på siden Håndter liste og på tittellinjen på selve listesiden.

■ Kalender

Dette området inneholder en kalender der dagens dato er markert. Når du klikker på en dato i kalenderen, vises siden Dagskalender for denne datoen. Kalenderområdet vises ikke som standard, men du kan legge det til på handlingslinjen i ditt personlige oppsett. Slik redigerer du handlingslinjen i ditt personlige oppsett: Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett, klikk på Personlig oppsett og klikk deretter på Oppsett for handlingslinje.

■ Egendefinerte Web-appleter

Selskapsadministratoren kan opprette Web-appleter som kan legges til på handlingslinjen for å vise HTML-Web-innhold (for eksempel undersøkelser eller videoer) og RSS-matinger. Hvis du vil ha mer informasjon om egendefinerte Web-appleter, se [Om egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1257).

Du kan vise eller skjule områdene på handlingslinjen. Innstillingene for handlingslinjen vedvarer når du beveger deg gjennom Oracle CRM On Demand. Hvis du skjuler handlingslinjen, vedvarer innstillingene for områdene på handlingslinjen selv om handlingslinjen er skjult, og innstillingene er tilgjengelige hvis du viser handlingslinjen igjen.

Hvis din brukerrolle har tilstrekkelige rettigheter, kan du endre oppsettet for handlingslinjen via den globale koblingen Mitt oppsett. Du kan vise eller skjule områdene på handlingslinjen som selskapsadministratoren har gjort tilgjengelige i handlingslinjeoppsettet for din brukerrolle, inkludert Web-appleter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre oppsettet for handlingslinjen](#) (på side 750).

Posttypefaner

Øverst på hver side finner du faner som brukes til å åpne hjemmesidene for posttypene på øverste nivå som er tilgjengelige for deg. Hvis du for eksempel klikker på fanen Kontaktpersoner, åpnes hjemmesiden for kontaktpersoner. Antall faner som vises, er avhengig av størrelsen og oppløsningen for nettleservinduet og av hvor mange faner du har i faneoppsettet. Hvis du vil vite mer om faneoppsettet, se [Vise faner](#) (på side 741).

Områder

Hver side består av *områder*. De inneholder en samling av relevante opplysninger for posttypene du arbeider med.

Hjemmesiden for firmaer kan for eksempel inneholde områder for firmalister, firmaoppgaver og nylig endrede firmaer samt diagrammet for firmaanalyse.

Et område kan inneholde følgende typer opplysninger:

- **Lister.** Viser poster i rader.
- **Skjermbilder.** Viser felt for postene i et skjermbilde.
- **Diagrammer/grafer.** Viser opplysninger i en rekke diagrammer og grafer.

På detaljsidene kan du vise eller skjule hele skjermbildet samt de enkelte områdene i skjermbildet. Dette er nyttig for å unngå mye rulling og for å skjule opplysninger som du ikke er interessert i. Hvis du vil skjule et skjermbilde eller område, klikker du på minusikonet (-). Hvis du vil vise et område eller skjermbilde, klikker du på plussikonet (+). Knappene i hvert område er synlige også når området er skjult. Vist eller skjult tilstand vedvarer på tvers av økter.

Listesider og redigeringssider har ikke denne vise/skjule-funksjonaliteten.

Feilmeldinger og hjelpetekst på skjermen

Feilmeldinger som vises, er markert med følgende ikon:



Hjelpetekst på skjermen er markert med følgende ikon:



Tekst for verktøytips på feltnivå

Administratoren kan velge å legge til tekst for verktøytips for felt. Hvis tekst for verktøytips er tilgjengelig for et felt, er tekstetiketten for feltet understreket med en prikket linje i detalj- og redigeringssidene for posten og i kolonneoverskriftene på listesider og områder for relaterte opplysninger på postdetaljsidene, som vist i eksemplet nedenfor:

Account Name

Hvis du vil vise teksten for verktøytips, holder du pekeren over feltetiketten. Hvis du vil ha mer informasjon om tekst for verktøytips, se [Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand \(på side 35\)](#).

Rulletekstfelt

Et rulletekstfelt kan vises nederst på hver side i Oracle CRM On Demand. Dette tekstfeltet brukes til å vise varsler som opprettes av administratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger om rulletekstfeltet og varsler, se [Vise varsler \(på side 42\)](#).

Globale koblinger

Øverst på hver side i Oracle CRM On Demand finner du globale koblinger som gir tilgang til diverse ressurser og den personlige profilen, der du kan tilpasse innstillinger, sideoppsett og så videre. Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva som skjer når du klikker på hver av standardkoblingene. Selskapsadministratoren kan legge til egendefinerte koblinger på sidene i Oracle CRM On Demand, og kan også skjule noen av standardkoblingene.

Når du klikker på denne koblingen	Skjer dette
Bytt til standardtema eller Bytt til nettbrettema	Gjør det mulig å veksle mellom standardtemaet og nettbrettemaet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om standardtemaer og nettbrettemaer i dette emnet.
Opplæring og support	Åpner hjemmesiden for opplæring og support, der du har tilgang til en rekke ressurser, inkludert tidsplanen for gratis Oracle CRM On Demand-webinarer og andre opplæringskurs. På denne siden kan du opprette en serviceforespørsel. Du må ha følgende opplysninger: ■ Eventuelle feilmeldinger som vises i vinduet ■ En beskrivelse av problemet, inkludert hva du gjorde da feilen oppstod
Administrasjon	Åpner sidene der administratorer kan tilpasse applikasjonen. Bare synlig for brukere som har fått tildelt en rolle med administrative rettigheter.
Mitt oppsett	Åpner den personlige hjemmesiden, der du kan oppdatere din personlige profil og redigere sideoppsettet.
Slettede elementer	Åpner siden Slettede elementer, der du kan vise og gjenopprette de fleste slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Hjelp	Åpner den elektroniske hjelpen med det øverste emnet, viser innholdsfortegnelsen og fanen Søk for å søke etter opplysninger i hjelpefilene. I alle hjelpevinduer har du tilgang til PDF-versjonen av hjelpeinnholdet, og du kan således skrive ut ett eller flere emner eller hele innholdet i hjelpen.
Logg av	Avslutter Oracle CRM On Demand.

Flere koblinger

Hver side inneholder også flere koblinger som vises rett til høyre for sidenavnet. Denne tabellen inneholder en beskrivelse av hva som skjer når du klikker på hver av disse koblingene.

Når du klikker på denne koblingen	Skjer dette
Rediger oppsett	(Bare hjemmesider og detaljsider). Hvis brukerrollen din har de nødvendige rettighetene, kan du klikke på koblingen Rediger oppsett for å åpne sidene der du kan legge til, ordne eller skjule områder på siden du viser. For detaljsider kan du også skjule enkelte felt og ordne feltene på siden. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av sideoppsett, se Endre hjemmesideoppsettene (på side 750) og Endre oppsettet for detaljsiden (på side 742) .
Hjelp	Åpner et spesifikt hjelpeemne for den aktuelle siden eller prosedyren.
Utskriftsvennlig	Åpner en separat side, der du kan skrive ut dataene på siden. Koblingen Utskriftsvennlig er tilgjengelig for alle sider med unntak av redigeringssidene.

Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand inneholder flere Web-sider for hver posttype (firmaer, kontaktpersoner og så videre).

Hjemmesider

De fleste hjemmesider inneholder oppgaver som er relatert til posttypene som tilhører den aktuelle siden, for eksempel firmarelaterte oppgaver. Generelt sett inneholder de også filtrerte lister som er definert av selskapsadministratoren samt et relevant analytisk diagram. Hjemmesider kan også inneholde Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold, avhengig av hva selskapsadministratoren har satt opp.

Fra hjemmesiden kan du drille ned til andre sider og håndtere de ulike opplysningstypene etter behov.

Listesider

Listesidene inneholder et delsett med poster basert på listen du velger på hjemmesiden. Du kan gjøre følgende fra listesidene:

- Sortere postene.
- Få en rask oversikt over flere poster.
- Søke etter en post som du vil vise, slette eller oppdatere.
- Oppdatere feltene på listesiden internt, hvis funksjonaliteten for innebygd redigering er aktivert.
- Åpne en postdetaljside i postruten, og oppdatere postdetaljene uten å navigere fra listesiden hvis postruten er tilgjengelig på listesiden.
- Opprette nye poster.
- Legge til listen i favorittlistene dine ved å klikke på ikonet Legg til i favoritter på høyre side av tittellinjen på listesiden.
- Fjerne listen fra favorittlistene dine ved å klikke på ikonet Fjern fra favoritter på høyre side av tittellinjen på listesiden.
- Legge til en post i favorittpostene dine ved å klikke på ikonet Legg til i favoritter i raden for posten.
- Fjerne en post fra favorittpostene dine ved å klikke på ikonet Fjern fra favoritter i raden for posten.
- Begrense listen på listesiden hvis ikonet Aktiver/deaktiver ruten Begrens liste er tilgjengelig. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Begrense lister på listesider \(på side 130\)](#).
- Du kan endre rekkefølgen på kolonnene i listen ved å dra kolonneoverskriftene til en ny plassering og slippe dem.

I tillegg kan du bruke menyen på postnivå ved siden av hvert postnavn til å utføre ulike handlinger for postene som er oppført, inkludert ett eller flere av følgende:

- Åpne redigeringssiden for posten (ved å velge Rediger), der du kan redigere alle feltene i posten.
- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Slette en post.

Avhengig av selskapsoppsettet og oppsettet i brukerprofilen din er kolonneoverskriftene på listesider kanskje alltid synlige når du ruller ned på en side med poster. Denne funksjonen kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivå, men du kan overstyre innstillingen Lås kolonneoverskrift for liste på selskapsnivå i din personlige profil. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du endrer innstillingen Lås kolonneoverskrift for liste i din personlige profil, se Oppdatere personlige detaljer (se [Oppdatere personlige opplysninger](#) på side 726).

MERKNAD: Hvis tekst for verktøytips er tilgjengelig for et felt, er tekstetiketten for feltet understreket med en prikket linje i kolonneoverskrifter på listesider.

Sider for listehåndtering

Håndter lister-sidene inneholder de filtrerte standardlistene og lister som du har opprettet til eget bruk eller som en leder har opprettet til bruk for ansatte. Fra Håndter lister-sidene kan du gjøre følgende:

- Slette en liste.
- Vise den fullstendige listen over filtrerte lister.
- Redigere en liste som du eller en leder har opprettet, eller starte prosessen for å opprette en ny filtrert liste.
- Velge lister som skal legges til i området Favorittlister på handlingslinjen.

Detaljsider

En detaljside viser opplysningene for én post. Det øverste området på siden viser feltene for posten. Hvis innebygd redigering er tilgjengelig, kan du oppdatere disse feltene internt. Avhengig av konfigurasjonen av brukerrollen din kan du muligens tilpasse oppsettet for feltene på postdetaljsider. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742).

Feltetiketter og tekst for verktøytips

Et felt som vises på en postdetaljside, kan være utstyrt med en tekstetikett eller et ikon som angir formålet med feltet, avhengig av hvordan administratoren konfigurerer feltene. Et felt for et mobiltelefonnummer kan for eksempel være utstyrt med tekstetiketten *Mobiltelefonnummer*, eller det kan være utstyrt med et ikon som representerer en mobiltelefon. Selskapet kan også sette opp et felt slik at det ikke vises noen etikett for feltet.

Administratoren kan velge å legge til tekst for verktøytips for felt. Hvis tekst for verktøytips er tilgjengelig for et felt, er tekstetiketten for feltet understreket med en prikket linje i detalj- og redigeringssidene for posten og i kolonneoverskriftene på listesider og områder for relaterte opplysninger på postdetaljsidene, som vist i eksemplet nedenfor:

Account Name
.....

Avhengig av hvordan et felt er merket og hvorvidt tekst for verktøytips er tilgjengelig for feltet vises teksten for verktøytips på følgende måte:

- **Felttekstetiketter.** Hvis tekst for verktøytips er tilgjengelig for feltet, vises teksten for verktøytips når du holder pekeren over tekstetiketten for feltet.
- **Feltikonetiketter.** Hvis tekst for verktøytips ikke er tilgjengelig for feltet, vises feltnavnet når du holder pekeren over ikonet. Hvis tekst for verktøytips er tilgjengelig for feltet, vises teksten for verktøytips når du holder pekeren over ikonet.
- **Felt uten etikett.** Det vises ingen tekst for verktøytips.

Bilder på detaljsider

For enkelte posttyper kan selskapsadministratoren angi at et bilde kan vises på detaljsidene for posten. Hvis administratoren angir at et bilde kan vises på en detaljside for posten, vises en plassholder for et bilde øverst til venstre på detaljsiden, og du kan laste bildet som du vil vise. Du kan ikke endre plasseringen av bildet på siden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise bilder på postdetaljsider](#) (på side 69).

Områder for relaterte opplysninger

Nederst på en detaljside for en post har du tilgang til områder med relaterte opplysninger som inneholder lister over poster som er koblet til hovedposten. Avhengig av oppsettet vises områdene med relaterte opplysninger som lister eller faner. I standardapplikasjonen viser hver liste med relaterte opplysninger med koblede poster på siden Detaljer, opptil fem poster for én posttype. I listene over koblede poster kan du utføre noen av eller alle følgende handlinger, avhengig av posttypen og innstillingene dine på tilgangsnivå for posttypen:

- Åpne den fullstendige listen over relaterte poster for en gitt posttype.
- Koble flere poster til hovedposten.
- Opprette nye poster som er koblet til hovedposten.
- Vise allerede koblede poster.
- Redigere noen av feltene i poster som er koblet til hovedposten, hvis innebygd redigering er aktivert.
- Du kan endre rekkefølgen på kolonnene i listen ved å dra kolonneoverskriftene til en ny plassering og slippe dem.

Hvis brukerrollen din har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan du velge å vise områdene med relaterte opplysninger som lister eller som faner, ved å angi valget for format for relaterte opplysninger i din personlige profil. Hvis feltet Format for relaterte opplysninger i din personlige profil er tomt, brukes innstillingen for brukerrollen din, og hvis feltet Format for relaterte opplysninger i brukerrollen er tomt, brukes innstillingen for selskapet.

Hvis områdene for relaterte opplysninger vises som faner, og hvis det er merket av for Aktiver utvidet visning for faner i selskapsprofilen, er også ekstra listefunksjonalitet, for eksempel sortering, filtrering og søk, tilgjengelig i områdene for relaterte opplysninger. I tillegg kan administratoren velge å definere et standardfilter for en liste over poster i et område for relaterte opplysninger. Hvis du vil ha flere opplysninger om den utvidede visningen for faner, se [Om den utvidede visningen for faner med relaterte opplysninger \(på side 72\)](#).

Avhengig av konfigurasjonen av brukerrollen din kan du muligens tilpasse oppsettet for områdene med relaterte opplysninger på postdetaljsider. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

For mange av posttypene som vises i relaterte informasjonsområder, kan administratoren opprette oppsett som angir hvilke felt som skal vises i listen over relaterte poster. Når det gjelder enkelte posttyper, kan administratoren også bestemme hvilket felt som skal brukes til å sortere listen over relaterte poster når listen først vises, og om postene skal sorteres i stigende eller synkende rekkefølge.

Bla gjennom fanene med relaterte opplysninger

Hvis du bruker et klassisk tema, og hvis områdene med relaterte opplysninger vises som faner, kan det være flere faner tilgjengelig enn det som det er plass til på siden i leservinduet. I det tilfellet kan du klikke på pilene til høyre og venstre for fanene for å bla gjennom fanene. Måten du kan bla gjennom fanene på, avhenger av valget Aktiver personsøk for klassisk tema for faner i selskapsprofilen:

- Hvis det ikke er merket av for Aktiver personsøk for klassisk tema for faner, kan du bruke pilene til venstre og høyre til å bla gjennom én fane om gangen.
- Hvis det er merket av for Aktiver personsøk for klassisk tema for faner, vises neste eller forrige sett med faner når du klikker på pilene til venstre eller høyre. Hvis for eksempel 15 faner er tilgjengelige, men det bare er plass til seks faner på siden, kan du klikke på pil høyre for å vise det andre settet med seks faner, og du kan klikke på nytt for å vise de gjenstående fanene. Deretter kan du klikke på pil venstre for å bla tilbake gjennom fanene, seks faner om gangen.

Postindikatorer for områder for relaterte opplysninger

Hvis brukerrollen din har rettigheten Tilpass detaljside - indikator for poster, kan du konfigurere postindikatorer for områdene for relaterte opplysninger på postdetaljsider. Ved hjelp av postindikatorene kan du se hvorvidt poster finnes i et område for relaterte opplysninger, uten å åpne området. Administratoren kan også konfigurere postindikatorer for detaljsidene for posttypene på rollenivå. Hvis du ikke tilpasser innstillingene for postindikatorer for en posttype, brukes innstillingene som er konfigurert for posttypen for rollen din.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan postindikatorene fungerer, se [Om postindikatorene for områder for relaterte opplysninger \(på side 70\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av innstillingene for postindikatorer, se [Håndtere postindikatorer for områder for relaterte opplysninger \(se Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger på side 749\)](#).

Bruke informasjonsvisningen til å vise områder for relaterte opplysninger

Informasjonsvisningen er en liste over koblinger til områdene for relaterte opplysninger på siden. Informasjonsvisning kan også være tilgjengelig nederst i leservinduet. Hvis informasjonsvisningen skal være tilgjengelig, må begge disse betingelsene være oppfylt:

- Det må være merket av i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i det aktuelle temaet.
- Funksjonaliteten for informasjonsvisning må være aktivert. Du kan aktivere eller deaktivere funksjonaliteten for informasjonsvisning ved å angi valget Informasjonsvisning i din personlige profil. Hvis feltet Informasjonsvisning i din personlige profil er tomt, brukes innstillingen for selskapet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du bruker informasjonsvisningen.

Slik bruker du informasjonsvisningen til å vise områder for relaterte opplysninger

- Gjør ett eller flere av følgende:
 - Gå til listene eller fanene med relaterte opplysninger, uten å måtte rulle nedover på siden, ved å klikke på koblingene i visningen.
 - Skjul informasjonsvisningen ved å klikke på minustegnet (-) i visningen.
 - Aktiver visningen igjen ved å klikke på plusstegnet (+).
- Innstillingen for skjult eller aktivert i informasjonsvisningen brukes for alle posttyper inntil du endrer den igjen, selv om du logger av Oracle CRM On Demand og logger på på nytt.

MERKNAD: Hvis du vil ha informasjon om hvordan du endrer valget for format for relaterte opplysninger og valget Informasjonsvisning i din personlige profil, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se [Oppdatere personlige opplysninger](#) på side 726).

Oppgaver du kan utføre på detaljsidene

Du kan også gjøre følgende på detaljsider:

- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten (for de fleste posttyper). Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Vise og skjule områder på detaljsidene etter behov. Disse innstillingene brukes inntil du endrer dem igjen, selv om du logger av Oracle CRM On Demand og logger på igjen.
- Legge til posten i favorittpostene dine ved å klikke på ikonet Legg til i favoritter på høyre side av tittellinjen på detaljsiden
- Fjerne posten fra favorittpostene dine ved å klikke på ikonet Fjern fra favoritter på høyre side av tittellinjen på detaljsiden.
- Klikke på notatikonet for å legge til notater eller vise notater fra andre brukere.
- Sende et notat til en annen bruker ved å holde musepekeren over navnet på brukeren. Se [Send notater til andre brukere](#) (på side 152).

Detaljsider kan også inneholde egendefinerte Web-appleter som er satt opp av selskapsadministratoren. Disse brukes til å legge inn Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold på siden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1257).

Nye postsider

Du kan opprette poster fra ulike områder i Oracle CRM On Demand. Feltoppsettet på siden der du angir opplysninger for en ny post, er avhengig av hvordan brukerrollen din er konfigurert. Hvis du vil ha mer informasjon om feltoppsettet på nye postsider, se [Om oppsettene for nye postsider](#) (på side 49).

Redigeringssider

Redigeringssider inneholder feltene i én post i redigerbart format. Du kan bruke disse sidene til å oppdatere postopplysninger. Postfeltene på redigeringssidene er identiske med den øverste delen av detaljsidene. Hvis tekst for verktøytips er tilgjengelig for et felt, er tekstetiketten for feltet understreket med en prikket linje på postredigeringssider.

Både redigeringssider og detaljsider kan inneholde felt for egendefinerte Web-koblinger. For en bestemt Web-kobling kan administratoren angi om den skal vises på redigeringssiden, på detaljsiden eller på begge sidene. Dette er beskrevet i [Sette opp Web-koblinger](#) (på side 1221).

Oppsettsider

Administratorer og andre brukere som har de nødvendige rettighetene, kan konfigurere og tilpasse oppsettet av mange sider i Oracle CRM On Demand, og kan i tillegg konfigurere faneoppsett, handlingslinjeoppsett og så

videre. På oppsettsidene der du konfigurerer slike oppsett, angir du vanligvis konfigurasjonen du vil bruke, ved å velge elementer i én liste og flytte dem til en annen liste.

Hvis du vil flytte verdiene fra én liste til en annen på oppsettsidene, kan du bruke pilene til venstre og høyre på siden, og instruksjonene i den elektroniske hjelpen beskriver denne metoden for å flytte verdier. På mange oppsettsider kan du imidlertid også flytte en verdi fra én liste til en annen ved å dobbeltklikke på verdien. Når du dobbeltklikker på en verdi, flyttes den til listen umiddelbart til høyre for listen som den før ble vist i. Hvis du dobbeltklikker på en verdi i listen lengst til høyre, flyttes verdien til listen umiddelbart til venstre for listen som den før ble vist i.

MERKNAD: I tilfeller der listene på oppsettsiden vises i rutenettformat, for eksempel oppsettsidene for å tilpasse feltoppsett for detaljsidene for posten, støttes ikke muligheten til å flytte en verdi fra én liste til en annen ved å dobbeltklikke på verdien. I tillegg støttes heller ikke muligheten til å flytte en verdi fra én liste til en annen ved å trykke på verdien på en berøringsenhet.

Pil opp og pil ned vises også på oppsettsidene, slik at du kan endre rekkefølgene til elementer i en liste.

MERKNAD: Muligheten til å flytte en verdi fra én liste til en annen støttes også i andre områder i grensesnittet. I området Vis kolonner på en listeoppsettside kan du for eksempel flytte felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Valgte felt ved å dobbeltklikke på feltnavnene. I vinduet der du velger verdier for plukklistefelt for flervalg, kan du i tillegg flytte verdiene du vil bruke, til den valgte listen ved å dobbeltklikke på verdiene.

Om å vise eller skjule handlingslinjen

Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle, og kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for brukerroller. Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den hver gang du logger på Oracle CRM On Demand. Under en økt i Oracle CRM On Demand kan du skjule og vise handlingslinjen etter behov ved å klikke på handlingslinjeikonet (tre horisontale linjer).

Hvis du bruker et klassisk temaformat, vises handlingslinjeikonet umiddelbart til venstre for fanene på siden Oracle CRM On Demand. Hvis du bruker et moderne temaformat, vises handlingslinjeikonet i det globale hodet på hver side i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis handlingslinjen ikke er tilgjengelig for din brukerrolle, kan du ikke vise handlingslinjen.

Min hjemmeside

På Min hjemmeside kan du vise opplysninger for en arbeidsdag. Du kan:

- Finne avtaler i området Dagens kalender.

MERKNAD: Hvis innstillingene i feltet Aktivitetsvarsel på brukernivå eller selskapsnivå tillater at du mottar hurtigpåminnelser, og du logger på Oracle CRM On Demand, viser hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse alle påminnelser for aktiviteter du eier eller der du inngår i listen over brukere. Hvis det vises varselvinduer når du logger på, må du lukke varselvindue før du kan foreta handlinger i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse. Hvis du vil ha flere opplysninger om hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse, se [Om aktivitetspåminnelser \(på side 192\)](#).

- Vise tidssensitive varsler om tidsfrister, for eksempel for innsending av prognoser, i området Varsler. Varsler konfigureres av selskapsadministratoren. Administratoren kan også definere noen varsler slik at de vises i et rulletekstfelt nederst på hver side i Oracle CRM On Demand, i egne hurtigvinduer når du logger på Oracle CRM On Demand, eller begge deler. Hvis du vil ha flere opplysninger om rulletekstfeltet og hurtigvarselvinduer, se [Vise varsler \(på side 42\)](#).
- Se gjennom listen over åpne oppgaver, sortert etter forfallsdato og prioritet (oppoverpil for 1-Høy, ingen pil for 2-Middels, nedoverpil for 3-Lav), i området Åpne oppgaver.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett*

eller 3-*etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for 1-*etikett*, ingen pil for 2-*etikett*, pil ned for 3-*etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien 1-*Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklisten for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklistene, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

■ **Vise nylig opprettede eller nylig endrede poster.**

Området Nylig opprettede kundeemner i standardapplikasjonen inneholder de seneste kundeemnene som er opprettet. Du eller selskapsadministratoren kan tilpasse Min hjemmeside for å vise andre posttyper.

■ **Vise en liste over favorittkontaktpersonene.**

Området Favorittmerkede kontaktpersoner viser navnene på opptil 10 kontaktpersoner som du har lagt til i favorittpostene. Rekkefølgen for kontaktpersonene i området Favorittmerkede kontaktpersoner fastslås av datoen når du legger til kontaktpersonene i favorittpostene, og ikke av datoen når kontaktpersonpostene blir opprettet. Kontaktpersonene oppføres i synkende rekkefølge etter dato, med kontaktpersonen som du sist har lagt til i favorittpostene, øverst i listen. Du kan åpne den fullstendige listen over favorittmerkede kontaktpersoner fra området Favorittmerkede kontaktpersoner ved å klikke på Vis fullstendig liste. Hvis du vil ha opplysninger om listen over favorittmerkede kontaktpersoner, se [Om listen Favorittmerkede kontaktpersoner \(på side 289\)](#).

■ **Vise en relevant analyse.**

Ett eller flere rapportområder kan vises på Min hjemmeside, avhengig av hvordan selskapsadministratoren har konfigurert Min hjemmeside. Min hjemmeside i standardapplikasjonen inneholder en kvalitetsanalyse for salgsmuligheter for inneværende kvartal (Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal).

■ **Vise Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold.**

Avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert, og hva som inngår i sideoppsettet ditt, kan du vise innebygd Web-innhold på Min hjemmeside. Dette Web-innholdet kan omfatte Web-skjermelementer, for eksempel Google-kart eller bedriftsvideoer, og RSS-matinger. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan eksternt Web-innhold konfigureres, se [Om egendefinerte Web-appleter \(på side 1257\)](#).

Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for Min hjemmeside. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Tabellen nedenfor inneholder instruksjoner for typiske oppgaver du kan utføre fra Min hjemmeside.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Varsler	
Vise en liste over varsler	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Varsler. Siden Varsler åpnes.
Vise et varsel	Klikk på koblingen for ønsket varsel i området Varsler. Siden Varsel åpnes med tilleggsopplysninger om varslene.
Avtaler	
Opprett en avtale	Klikk på Ny i området Dagens kalender. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger avtale, og lagre posten.
Vise en avtalepost	Klikk på koblingen Emne for avtalen du vil vise, i området Dagens kalender. Siden Avtaledetaljer vises.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise denne månedens avtaler	Klikk på ikonet 31 på tittellinjen i Dagens kalender. Kalenderen åpnes med månedens tidsplan.
Vise denne ukens avtaler	Klikk på ikonet 7 på tittellinjen i Dagens kalender. Kalenderen åpnes med ukens tidsplan.
Vise dagens avtaler	Klikk på koblingen Vis kalender eller på ikonet 1 i området Dagens kalender. Kalenderen åpnes med avtalene for den aktuelle dagen.
Oppsett	
Endre oppsettet for Min hjemmeside	Hvis du vil endre opplysningene som vises i to områder på Min hjemmeside, klikker du på Rediger oppsett. Klikk deretter på pilene for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
Poster MERKNAD: Området Nylig opprettede kundeemner i standardapplikasjonen inneholder de seneste kundeemnene som er opprettet. Du eller selskapsadministratoren kan tilpasse Min hjemmeside for å vise andre posttyper, for eksempel nylig endrede firmaer.	
Opprette en post	Klikk på Ny på tittellinjen i området som inneholder poster. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger, og lagre posten.
Vise en post	Klikk på koblingen for posten du vil vise, i området som inneholder poster. Siden Postdetaljer åpnes.
Vise en liste over poster	Klikk på Vis fullstendig liste i området som inneholder poster. Siden Postliste åpnes.
Rapporter	
Dele opp diagrammet etter en annen kategori	Avhengig av analysen som vises, kan du kanskje klikke på rullegardinlisten og endre valget. Diagrammet og tabellen viser kategoriserte data på grunnlag av valget som er gjort. I standardapplikasjonen kan du gjøre dette med Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal.
Vise postene som utgjør et segment i diagrammet eller tabellen	Avhengig av analysen som vises, kan du kanskje drille ned på et segment eller en kobling for å vise postene som utgjør denne kategorien. I standardapplikasjonen kan du gjøre dette i området Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal.
Oppgaver	

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en oppgave	Klikk på Ny i området Åpne oppgaver. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger oppgave, og lagre posten.
Vise en oppgavepost	Klikk på koblingen Emne for oppgaven du vil vise, i området Åpne oppgaver. Siden Oppgavedetaljer vises.

Vise varsler

Selskapsadministratorer bruker varsler til å bekjentgjøre selskapsopplysninger, for eksempel møtereferater og endringer i retningslinjer. Selskapsvarsler vises på Min hjemmeside, og de kan også vises i et rulletekstfelt nederst på hver side i Oracle CRM On Demand, i et hurtigvindu når du logger på Oracle CRM On Demand, eller begge deler, avhengig av hvordan varslene er konfigurert.

Administratoren kan velge å konfigurere et selskapsvarsel slik at det vises bare for brukere som har en bestemt rolle. I utgangspunktet kan en bruker bare vise varsler som er synlige for alle brukere, og varsler som er konfigurert for å bli vist for sin egen rolle. Hvis du imidlertid har en rolle som omfatter rettigheten Håndter selskap, kan du vise alle varsler, inkludert varsler som er begrenset til bestemte roller.

Selgere som har data inkludert i selskapets salgsprognoser, mottar også et varsel når prognosen er generert.

Administratoren kan legge til filer og URL-adresser i et varsel som vedlegg. Når du skal åpne en fil eller URL-adresse som er knyttet til et varsel, og vise detaljene om varselet, må du åpne varselet fra Min hjemmeside.

Slik viser du varsler på Min hjemmeside

- 1 Klikk på fanen Hjemmeside.
- 2 Du kan gjøre følgende i området Varsler:
 - Klikke på koblingen for varselet du vil vise, hvis det vises på Min hjemmeside. Siden Varsler åpnes med tilleggsopplysninger om det aktuelle varselet.
 - Klikke på koblingen Vis fullstendig liste. (Liste)siden Varsler åpnes, der du kan velge et varsel, angi et valg i rullegardinlisten for å begrense posttypene som vises, eller opprette en egen filtrert liste for varsler.

Slik får du tilgang til en fil lagt ved i et varsel

- 1 Åpne varselposten.
- 2 Klikk på Vis kobling for filen i delen Vedlegg for varselet. Du kan velge å åpne filen eller lagre den på den lokale maskinen.

Slik får du tilgang til en URL-adresse lagt ved i et varsel

- 1 Åpne varselposten.
- 2 Klikk på Vis kobling for URL-adressen i delen Vedlegg for varselet. Mål-URL-adressen åpnes i en ny nettleserfane.

Varsler i hurtigvinduer og rulletekstfeltet

Hvis et hurtigvindu med et varsel vises når du logger på Oracle CRM On Demand, vises tittelen og beskrivelsen for ett enkelt varsel. Hvis rulletekstfeltet nederst på siden er aktivt, vises tittelen for hvert aktive varsel som er konfigurert for visning for deg, med mindre du allerede har avvist varselet.

Hvis du vil hindre at et varsel vises i fremtiden, kan du avvise varselet i varselvinduet eller fra rulletekstfeltet ved å merke av i boksen Jeg har lest dette. Ikke vis det på nytt. Når du avviser et varsel, vises ikke varselet i et hurtigvindu når du logger på Oracle CRM On Demand, og det vises heller ikke i rulletekstfeltet. Varselet er fortsatt tilgjengelig på Min hjemmeside. Når du avviser et varsel, blir det ikke hindret fra å bli vist for andre brukere.

Rulletekstfeltet er ikke aktivt i følgende tilfeller:

- Ingen aktive varsler er konfigurert for visning for deg i rulletekstfeltet.
- Du har avvist alle de aktive varslene som er konfigurert for visning for deg i rulletekstfeltet.

Innholdet i rulletekstfeltet oppdateres ikke mens du arbeider på en side i Oracle CRM On Demand med mindre du oppdaterer siden. Innholdet oppdateres automatisk når du navigerer til en ny side Oracle CRM On Demand.

Du kan gjøre følgende i rulletekstfeltet:

- Vise hele beskrivelsen av et varsel ved på bevege pekeren over varseltittelen.
- Trekke sammen rulletekstfeltet ved å klikke på minusikonet (-).
- Utvide rulletekstfeltet ved å klikke på plussikonet (+).
- Du avviser et varsel ved å klikke på varseltittelen og merke av for Jeg har lest dette. Ikke vis det på nytt. Deretter klikker du på OK.

Den utvidede eller sammentrukne tilstanden for rulletekstfeltet opprettholdes når du navigerer bort fra den gjeldende siden. Hver gang du logger på Oracle CRM On Demand, er imidlertid rulletekstfeltet utvidet hvis det finnes innhold som skal vises for deg.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Varselfelt \(på side 1173\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

Arbeide med meldingssenteret

Via meldingssenteret på handlingslinjen kan du håndtere notater til deg selv, notater fra andre brukere og notater om poster, på ett og samme sted. Meldingssenteret effektiviserer således kommunikasjonen og samarbeidet i Oracle CRM On Demand.

Meldingssenteret kan inneholde:

- **Notater som du oppretter til deg selv.** Du kan opprette notater til deg selv i meldingssenteret. Dette er nyttig hvis du vil registrere handlinger for oppfølging eller opplysninger du vil få bruk for senere. Slike private notater er markert med et ikon som viser en nøkkel.
- **Notater om poster som du abonnerer på.** I posttyper som støtter notatfunksjonen, kan du følge med på samtaler om en bestemt post ved å gå til detaljsiden og abonnere på eventuelle nye notater som er lagt til i posten. Du vil da få en kopi av alle slike notater i meldingssenteret, og du kan svare på posten fra meldingssenteret. Du får bare en kopi av nye notater som legges til i posten. Du får ikke notater om andre endringer i posten.
- **Notater som andre brukere har sendt deg.** En annen bruker kan klikke på notatikonet ved siden av navnet ditt på en side i applikasjonen og sende deg et notat. Notater som sendes til deg på denne måten, er markert med et ikon som viser to personer.

Meldingssenteret inneholder et notatikon (stiftikon), og antall nye meldinger vises ved siden av notatikonet.

Når du klikker på notatikonet i meldingssenteret, vises listen over notater. For hvert notat vises navnet på brukeren som opprettet notatet, sammen med emnet eller den første delen av notatteksten hvis det ikke finnes et emne. I tillegg vises datoen for notatet, eller klokkeslettet hvis notatet er fra i dag.

Du kan gjøre følgende i notatlisten:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et notat	Rull ned til ønsket notat. Hvis notatet er koblet til en post som du abonnerer på, kan du drille ned i posten fra koblingen i notatet.
Opprette et nytt notat	Klikk på Nytt notat. Skriv eventuelt inn et emne på den første linjen, skriv notatet og klikk på Lagre. Emnet er valgfritt. Hvis du ikke angir et emne, kopieres de første tegnene fra notatteksten til emnelinjen.
Svare på et notat	Rull ned til ønsket notat, klikk på Svar og skriv notatet. Når du klikker på Lagre, sendes svaret til meldingssenteret til brukeren som sendte deg notatet. Hvis du velger Poster, posteres svaret på den aktuelle detaljsiden og sendes til alle brukere som abonnerer på posten.
Slette et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på Slett. Da slettes kopien av notatet fra meldingssenteret, men det faktiske notatet på postdetaljsiden slettes ikke.
Vise detaljer om brukeren som har sendt et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på brukernavnet. Siden Brukerdetaljer for brukeren vises.

Du kan innebygge meldingssenteret som et Web-skjermelement i andre applikasjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Innebygge et skjermelement for meldingssenter (se [Bygge inn et skjermelement for meldingssenter](#) på side 758).

Når meldingssenteret er innebygd som et Web-skjermelement, kan du klikke på knappen Oppdater for å oppdatere meldingssenteret med de siste meldingene fra Oracle CRM On Demand.

Arbeide med innebygde analyser og instrumentpaneler

Administratoren kan bygge inn analyser og instrumentpaneler på flere steder i Oracle CRM On Demand. Eksempelvis kan en analyse vises i en egendefinert Web-applet på detaljsiden for en posttype. Et annet eksempel er et instrumentpanel som vises i en egendefinert Web-fane.

Avhengig av innstillingene som administratoren velger for en innebygd analyse, kan du få tilgang til koblinger for å utføre noen av eller alle disse handlingene for analysen:

- Oppdatere dataene i analysen.
- Skrive ut analysen.
- Eksportere (laste ned) analysen.

I tillegg bestemmer administratoren om du kan bruke eventuelle ledetekster som er konfigurert for analysen. Ved hjelp av ledetekster kan du angi filterverdier for analysen.

Du kan utføre følgende handlinger når du viser et innebygd instrumentpanel:

- Oppdatere dataene i alle analysene i instrumentpanelet.
- Tilpasse sider og undersider i instrumentpaneler og lagre tilpasningene. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av instrumentpanelsider, se [Tilpasse instrumentpanelsider under kjøring](#) (på side 1075).

Du får tilgang til oppdaterings- og tilpasningsfunksjonene via ikonet Sidevalg øverst til høyre i det innebygde instrumentpanelet.

Avhengig av utskrifts- og eksportvalgene som er angitt for instrumentpanelet, kan du muligens også utføre noen av eller alle disse handlingene:

- Skrive ut en side eller underside.

- Eksportere instrumentpanelet, en side eller en underside.

Du får tilgang til utskrifts- og eksportvalgene via ikonet Sidevalg øverst til høyre i det innebygde instrumentpanelet.

MERKNAD: De spesifikke valgene som er aktivert for utskrift og eksport, for eksempel valgene Utskriftsvennlig PDF og Eksporter gjeldende side, er tilgjengelige på undermenyene for valgene Skriv ut og Eksporter til Excel på menyen Sidevalg. Hvis ingen av utskriftsvalgene er aktivert, er undermenyen for valget Skriv ut tom, og du kan ikke skrive ut en side eller underside. Hvis ingen av eksportvalgene er aktivert, er undermenyen for valget Eksporter til Excel tom, og du kan ikke eksportere noen deler av instrumentpanelet.

Arbeide med appleter for RSS-mating

I Oracle CRM On Demand kan du bruke appleter for RSS-mating til å abonnere på interessant innhold som oppdateres hyppig, for eksempel blogginnlegg, nyhetsoverskrifter eller podkaster. Dette innholdet kan for eksempel supplere dine CRM-data med opplysninger fra nyhetsleverandører som du abonnerer på. Du kan vise generelle markedsnyheter på hjemmesiden. Du kan ha nyheter og data som er spesifikke for en kundes arbeidsgivere, på kontaktpersondetaljsiden.

Oracle CRM On Demand har en innebygd matingsleser der innholdet samles opp, slik at du aldri trenger å forlate applikasjonen. For eksempel kan du, i stedet for å måtte besøke andre Web-områder for å finne markedsnyheter, få opplysningene levert direkte i Oracle CRM On Demand. I tillegg til akkumulering av innhold kan matingsleseren godta bruker- og postfeltparametre.

Appleter for RSS-mating er en type egendefinert Web-applet, opprettet av selskapsadministratoren, der URL-adressen for en RSS-mating er angitt. Appleter for RSS-mating kan derfor finnes på følgende steder:

- Min hjemmeside
- Hjemmesider for posttype
- Detallsider for posttype
- Handlingslinjen

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte Web-appleter, se [Om egendefinerte Web-appleter \(på side 1257\)](#).

Du må legge til appleten i hjemmesideoppsettet, detallsideoppsettet eller handlingslinjeoppsettet, hvis den ikke allerede vises på siden eller handlingslinjen.

Selskapsadministratoren kan angi at en applet for RSS-mating er konfigurert. I så fall vises koblingen Konfigurer sammen med appleten, og du kan endre navnet på appleten og URL-adressen som er knyttet til appleten, slik at en annen RSS-mating vises. Hvis en applet for RSS-mating ikke er konfigurert, vises ikke koblingen Konfigurer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren vil bare gjøre noen få appleter for RSS-mating konfigurerbare.

Hvis selskapsadministratoren sletter en applet for RSS-mating, slettes også de tilpassede versjonene av appleten fra applikasjonen. Hvis for eksempel en bruker har en applet for en CNN-nyhetsmating på hjemmesiden, og en annen bruker har konfigurert appleten for en NRK-nyhetsmating på sin hjemmeside, mister begge brukerne tilgangen til appletmatingen hvis den opprinnelige appleten for RSS-mating slettes.

Slik konfigurerer du en applet for RSS-mating

- 1 Klikk på koblingen Konfigurer.
- 2 Skriv inn ønsket navn for appleten i feltet Navn.
- 3 Rediger URL-adressen i feltet URL-adresse etter behov.
- 4 Klikk på Lagre.

Matingen oppdateres med data fra den konfigurerte URL-adressen. Hvis du vil ha mer informasjon om standardisering av URL-adresser i Oracle CRM On Demand, se [Om standardisering av URL-adresser \(på side 1303\)](#).

Merknad: Du kan klikke på [Bruk standard for å gå tilbake til URL-adressen som ble definert av selskapsadministratoren](#).

Arbeide med poster

Dette emnet beskriver følgende vanlige fremgangsmåter for arbeid med poster:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Søke etter poster \(på side 73\)](#)
- [Forhåndsviser poster \(på side 106\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Oppdatere koblede poster fra hovedposter \(på side 116\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#)
- [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#)
- [Overføre eierskap til poster \(på side 137\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)
- [Endre den primære egendefinerte boken i en post \(på side 142\)](#)
- [Oppdatere postgrupper \(på side 142\)](#)
- [Slå sammen poster \(på side 144\)](#)
- [Legge til notater \(på side 148\)](#)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#)
- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)
- [Skrive ut opplysninger som vises på sider \(på side 174\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#)
- [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

Om datatilgang, postdeling og posteierskap

Tilgangen til data i Oracle CRM On Demand fastsettes av enkelte komponenter for tilgangskontroll som er knyttet til brukerrollen din i Oracle CRM On Demand, på følgende måte:

- **Rettigheter.** Du kan få tilgang til enkelte forretningsdata eller administrative data hvis brukerrollen din har rettighetene for de aktuelle dataene. Hvis brukerrollen din for eksempel har rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler, har du tilgang til alle konfigurasjonsdata for arbeidsflyten.
- **Posttypetilgang og tilgangsprofiler.** Hvis du skal ha tilgang til poster av en bestemt posttype, må brukerrollen og tilgangsprofilene ha de riktige innstillingene, på følgende måte:
 - For posttyper på øverste nivå må tilgang til posttypen være gitt til brukerrollen din. Hvis du for eksempel skal ha tilgang til alle firmaposter, må brukerrollen din ha fått tilgang til posttypen Firma.
 - Tilgangsprofilen må gi deg tilgang til posttypen. Tilgangsprofiler styrer også hvilke operasjoner du kan utføre på dataene du har tilgang til. Eiertilgangsprofilen kan for eksempel gi deg redigeringsrettigheter til firmaposter du eier, og standardtilgangsprofilen kan gi deg skrivebeskyttede rettigheter til firmaposter du viser via delt tilgang, men ikke eier.

MERKNAD: Tilgangsprofiler brukes også i ulike metoder for deling av poster, som forklares i neste del.

Metoder for deling av poster

Brukere kan dele poster ved hjelp av følgende metoder for deling av poster:

- **Selskapets rapporteringshierarki.** En leder kan for eksempel se postene til en underordnet.
- **Brukerdelegering.** En bruker kan for eksempel delegerere tilgang til en annen bruker som kanskje ikke er i samme rapporteringshierarki.
- **Medlemskap i egendefinert bok.** En spredt gruppe med brukere kan for eksempel få tilgang til et sett med poster som er knyttet til en egendefinert bok med navnet *Gode tilbud*.
- **Teammedlemskap.** Eier av en firmapost kan for eksempel dele firmaet med et sett brukere han/hun velger ut.
- **Gruppedlemskap.** En *gruppe* er et forhåndsdefinert team med brukere. Hvis en bruker som er medlem av en gruppe, for eksempel blir eier av en kontaktpersonpost, blir alle andre medlemmer av samme gruppe også lagt til i kontaktpersonteamet. Hvis du vil ha mer informasjon om grupper, se [Gruppehåndtering \(på side 1438\)](#).

Merknad: Deling av data ved hjelp av egendefinerte bøker er den mest effektive metoden for deling av data for store selskaper der brukerne deler over en million poster.

Modi for posteierskap

For de fleste av posttypene som støtter egendefinerte bøker, kan selskapsadministratoren definere posteierskap for posttypen i brukermodus, bokmodus eller blandet modus. Avhengig av selskapets retningslinjer og eierskapsmodiene som er konfigurert for posttypene, kan du eie poster direkte, få tilgang til poster via metoder for deling av poster eller en kombinasjon av disse. Modiene for posteierskap er som følger:

- **Brukermodus.** Når en posttype konfigureres i brukermodus, må hver post av denne posttypen få tilordnet en eier. En bruker eier en post når brukeren er knyttet til feltet Eier for posten. Hvis feltet Bok er tilgjengelig på detaljsiden for posten, viser feltet Bok brukerboken som er knyttet til eieren.
- **Bokmodus.** Når en posttype konfigureres i bokmodus, har ikke postene av denne posttypen tilordnede eiere. Hver enkelt post må i stedet ha en tilknyttet primær egendefinert bok. Tilknytning av en primær egendefinert bok til en post betyr ikke at den egendefinerte boken eier posten, ettersom en egendefinert bok er en metode for deling av poster. Tilknytning av en primær egendefinert bok til en post betyr bare at posten i hovedsak tilhører en egendefinert bok og tilhører ikke noen bestemt bruker. Bokmodusen er nyttig i rapporter der du vil angi at en post tilhører en bestemt egendefinert bok, slik at den ikke telles flere ganger hvis posten også deles med andre bøker.
- **Blandet modus.** Når en posttype konfigureres i blandet modusen, kan en post av denne posttypen defineres på hvilken som helst av følgende måter:
 - Posten kan defineres uten en tilordnet eier eller en tilknyttet primær egendefinert bok.
 - Posten kan få en eier tilordnet.
 - Posten kan ha en primær egendefinert bok knyttet til seg.

For posttyper som ikke støtter egendefinerte bøker, men må ha en eier, støttes bare brukermodusen for posteierskap.

En post kan ikke ha både en tilordnet eier og en tilknyttet primær egendefinert bok, uansett hvilken modus for posteierskap som brukes. I hvilken som helst modus for posteierskap kan du imidlertid tilordne flere egendefinerte bøker til en post, hvis posttypen støtter egendefinerte bøker.

Hvis feltet Bok finnes på detaljsiden for en post, kan feltet vise navnet på en brukerbok eller en primær egendefinert bok for posten, eller det kan være tomt, på denne måten:

- Hvis posten eies av en bruker, viser feltet Bok navnet på brukerboken for posteieren.
- Hvis posten ikke eies av en bruker, kan det hende at feltet Bok viser en primær egendefinert bok for posten, eller feltet kan være tomt.

Selskapsadministratoren konfigurerer modusen for posteierskap ved å gjøre enkelte felt obligatoriske for posttypen. Selskapsadministratoren kan endre modusen for posteierskap for en posttype. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer modi for posteierskap, se [Konfigurere modi for posteierskap \(på side 1425\)](#).

Standardverdier i feltene Eier og Bok

Når du åpner en ny postside, er verdiene i feltene Eier og Bok følgende:

- Hvis posttypen konfigureres i brukermodus, fylles feltet Eier ut automatisk med aliaset. Hvis feltet Bok finnes, fylles det ut automatisk med navnet på brukerboken.
- Hvis posttypen konfigureres i blandet modus, fylles verken feltet Eier eller feltet Bok ut.

MERKNAD: Avtaler som du oppretter via kalenderen, er et unntak fra den vanlige virkemåten for modiene for posteierskap. Når du oppretter en avtale via kalenderen, fylles feltet Eier ut med navnet ditt, uavhengig av modusen for posteierskap.

- Hvis posttypen konfigureres i bokmodus, skjer følgende:
 - Feltet Eier i den nye posten fylles ikke ut.
 - For feltet Bok avhenger standardverdien av standardboken som angis for posttypen for brukerposten, på følgende måte:
 - Hvis en egendefinert bok angis som standardboken for posttypen, fylles feltet Bok for den nye posten ut automatisk med navnet på den angitte standardboken.
 - Hvis det ikke angis en standardbok for posttypen, eller hvis en brukerbok eller boken Alle angis som standardboken for posttypen, fylles feltet Bok ikke ut for den nye posten. Hvis du vil ha opplysninger om boken Alle, se [Bruke bokvelgeren \(på side 99\)](#).

MERKNAD: Feltet Eier eller feltet Bok kan være et obligatorisk felt i et sideoppsett, selv om posttypen er konfigurert i blandet modus. Hvis feltet Eier er obligatorisk, er feltet Eier tomt som standard når du åpner en ny postside, men du må velge en eier for posten før du lagrer posten. Når du velger en eier for posten, viser feltet Bok navnet på brukerboken for eieren. Hvis feltet Bok er obligatorisk på sideoppsettet, må du velge en primær egendefinert bok før du lagrer posten.

Hva skjer når modusen for posteierskap for en posttype endres?

Når modusen for posteierskap for en posttype endres fra én modus til en annen, skjer følgende:

- Når du oppretter en ny post av denne posttypen, kan det hende du må velge en eier for posten eller knytte en primær bok til den nye posten, avhengig av den nye modusen for eierskap.
- Hvis du er den første brukeren som oppdaterer en post etter at modusen for eierskap er endret, kan det hende du må velge en eier eller en primær bok for posten før du kan lagre endringene, avhengig av den nye modusen for eierskap. Tabellen nedenfor viser virkemåten i hvert enkelt tilfelle.

Gammel modus	Ny modus	Virkemåte
Brukermodus	Bokmodus	Du må velge en primær egendefinert bok i feltet Bok.
Brukermodus	Blandet modus	Du kan velge en eier i feltet Eier eller en primær egendefinert bok i feltet Bok, men du kan ikke velge begge deler.

Gammel modus	Ny modus	Virkemåte
Bokmodus	Brukermodus	Du må velge en bruker i feltet Eier.
Bokmodus	Blandet modus	Du kan velge en eier i feltet Eier eller en primær egendefinert bok i feltet Bok, men du kan ikke velge begge deler.
Blandet modus	Brukermodus	Du må velge en bruker i feltet Eier.
Blandet modus	Bokmodus	Du må velge en primær egendefinert bok i feltet Bok.

Hvis eieren av en eksisterende post fjernes fra posten når posten oppdateres etter at modusen for posteierskap for posttypen er endret fra brukermodus til en annen modus, skjer i tillegg følgende:

- Hvis posttypen støtter team, vil alle medlemmene av teamet, med unntak av den tidligere eieren av posten, forbli medlemmer av teamet. Virkemåten er den samme for teammedlemmer som er medlem av en forhåndsdefinert gruppe. Det vil si at alle medlemmer av gruppen, med unntak av den tidligere eieren av posten, forblir medlemmer av teamet. Posttypen Firma er imidlertid unntaket fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en forhåndsdefinert gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra teamet. Alle teammedlemmer som ikke er medlemmer av den forhåndsdefinerte gruppen, forblir medlemmer av teamet, som med andre posttyper.

MERKNAD: I standardapplikasjonen beholdes ikke den tidligere eieren av posten som medlem av teamet, slik det er beskrevet her. Administratoren kan imidlertid konfigurere posttypen slik at den tidligere eieren av posten beholdes som medlem av teamet i posten. Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av en posttype for å beholde den tidligere eieren som medlem av teamet, se [Tilpasse tidligere eierskap for delte poster](#) (se [Tilpasse tidligere eierskap for delte poster](#) på side 1336).

- Hvis en aktivitet som tidligere hadde en eier, oppdateres og feltet Eier tømmes, vises det ikke lenger noen aktivitet i kalenderen til den tidligere eieren. Aktiviteten vises imidlertid i listene over relaterte aktiviteter som brukeren har tilgang til fra detaljsidene for poster. Hvilken som helst bruker, inkludert den tidligere eieren av posten, som har tilgang til posten via bokmedlemskap, ser aktiviteten i den relaterte listen over åpne eller fullførte aktiviteter, alt etter hva som passer.

Om oppsettene for nye postsider

I standardapplikasjonen er feltoppsettet på siden der du angir opplysninger for en ny post, det samme som feltoppsettet på detaljsiden for posttypen. Du kan imidlertid se et annet oppsett, avhengig av hvordan brukerrollen din er konfigurert. Oppsettet du ser når du oppretter en post, fastsettes på grunnlag av følgende funksjoner:

- **Egendefinerte oppsett for nye postsider.** Administratoren kan opprette et egendefinert oppsett til bruk spesifikt for siden der du angir opplysninger for en ny post med en bestemt posttype, og deretter tilordne dette oppsettet til rollen din. Vanligvis inneholder et egendefinert oppsett for en ny postside færre felt enn detaljsideoppsettet for posttypen.

I tillegg kan administratoren angi at det egendefinerte oppsettet for den nye postsiden bare skal brukes når du oppretter en post via handlingslinjen (eller via det globale hodet hvis du bruker et moderne tema). Hvis administratoren aktiverer dette valget for rollen din, skjer følgende:

- Det egendefinerte oppsettet for den nye postsiden brukes i skjermbildet som åpnes når du oppretter en post via handlingslinjen.
- Feltoppsettet for detaljsiden brukes på den nye postsiden som åpnes når du oppretter en post fra et annet område i Oracle CRM On Demand, for eksempel når du åpner den nye postsiden ved å klikke på knappen Ny på en hjemmeside, listeside eller detaljside.

MERKNAD: Når et egendefinert oppsett brukes for den nye postsiden, er koblingen Avansert tilgjengelig på siden slik at du kan bytte til det fullstendige oppsettet for den nye postsiden.

- **Tilpassede oppsett.** Hvis brukerrollen din tillater at du tilpasser feltoppsettet på postdetaljsider, og hvis du tilpasser feltoppsettet for detaljsiden for en posttype, brukes det tilpassede feltoppsettet også på siden der du angir opplysninger for en ny post, med mindre et egendefinert oppsett er tilordnet til rollen din for den nye postsiden. Hvis et egendefinert oppsett er tilordnet til brukerrollen din for den nye postsiden, brukes det egendefinerte oppsettet i stedet for det tilpassede oppsettet. Koblingen Avansert er tilgjengelig på siden slik at du kan bytte til det tilpassede oppsettet for siden. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#).

MERKNAD: Du kan ikke tilpasse feltoppsettet for et egendefinert oppsett for en ny postside.

Opprette poster

Du kan opprette en post fra ulike områder i applikasjonen. Området du velger, er avhengig av om du vil:

- Opprette posten i et hurtigvindu som er uavhengig av postene du arbeider med. Du mister ikke plassen din i hovedområdet i applikasjonen.
- Opprette posten ved å klikke på knappen Ny på hjemmesiden, listesiden eller detaljsiden. På alle disse sidene åpnes det samme skjermbildet som når du bruker de andre metodene, men fokuset skifter fra gjeldende side til redigeringssiden. Du må bruke koblingen Tilbake for å gå tilbake til siden du arbeidet med.
- Opprette posten for en annen posttype som automatisk kobles til posten du arbeider med.

Du kan også opprette nye poster på følgende måter:

- Ved å importere poster:
 - Bruke importassistenten til å importere poster fra eksterne, kommadelte filer (CSV-filer) hvis din brukerrolle har rettigheten Personlig import
 - Bruke klientverktøyet for Oracle Data Loader On Demand
 - Bruke Web-tjenester til å synkronisere poster med andre applikasjoner

Hvilke posttyper du kan importere, er avhengig av rettighetene som er tilordnet til din brukerrolle. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du importerer poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder, se [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#).

- Ved å gjøre om kundeemneposter. Basert på valgene som gjøres på siden Gjør om kundeemne, kan du opprette ett eller flere av følgende ved å gjøre om en kundeemnepost:
 - En firmapost
 - En kontaktpersonpost
 - En salgsmulighetspost

Hvis du vil ha mer informasjon om omgjøring av kundeemner, se [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter \(på side 245\)](#).

- Ved å gjøre om avtaleregistreringsposter. Basert på valgene som gjøres på siden Gjør om avtaleregistrering, kan du opprette ett eller flere av følgende ved å gjøre om en avtaleregistreringspost:
 - En firmapost
 - En kontaktpersonpost
 - En salgsmulighetspost

Hvis du vil ha mer informasjon om omgjøring av avtaleregistreringer, se [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter \(på side 440\)](#)

TIPS: Du kan forhindre postduplisering ved å søke etter en post før du oppretter en ny. Se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

MERKNAD: En stjerne (*) ved siden av et feltnavn betyr at dette er et obligatorisk felt. Hvis et egendefinert oppsett er tilordnet til rollen din for den nye postsiden for posttypen, kan siden som åpnes når du oppretter en post, inneholde færre felt enn de som er tilgjengelige i det fullstendige sideoppsettet for posttypen. Hvis du vil angi opplysninger for flere felt, kan du åpne den fullstendige siden ved å klikke på koblingen Avansert på den nye postsiden. Koblingen Avansert er bare tilgjengelig på den nye postsiden hvis et egendefinert oppsett er tilordnet til rollen din for den nye postsiden for posttypen. Hvis du vil ha mer informasjon om feltoppsettet på nye postsider, se [Om oppsettene for nye postsider \(på side 49\)](#).

Slik oppretter du en post via området Opprett

- 1 Vis om nødvendig området Opprett på handlingslinjen.
- 2 Klikk på posttypen du vil opprette.
- 3 Legg inn postopplysningene i skjermbildet Ny post.
- 4 Lagre posten ved å klikke på enten Lagre eller Lagre og fortsett:
 - Hvis du klikker på Lagre, lagrer Oracle CRM On Demand den nye posten og lukker det nye postskjermbildet.
 - Hvis du klikker på Lagre og fortsett, lagrer Oracle CRM On Demand den nye posten og navigerer deg til den nye postens detaljside, slik at du kan knytte mer innhold til posten, for eksempel notater og vedlegg.

Slik oppretter du en post fra en hjemmeside, listeside eller detaljside

- 1 Klikk på knappen Ny på tittellinjen på en av disse sidene.
- 2 Legg inn postopplysningene på siden Rediger.
- 3 Lagre posten.

Slik oppretter du en post som er koblet til den valgte posten

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger en post, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull til ønsket område på postdetaljsiden.
- 3 Klikk på knappen Ny eller Legg til på tittellinjen for dette området.
- 4 Legg inn postopplysningene på siden Rediger.
- 5 Lagre posten.

Registrere opplysninger i poster

Når du oppretter poster, kan du legge inn opplysninger direkte i noen felt, eller velge verdier i en rullegardinliste. For noen felt kan du dessuten klikke på et ikon til høyre for feltet for å vise et vindu der du kan velge verdier eller angi verdier. Du kan klikke på følgende ikoner:

- **Telefonikon.** Brukes til å angi opplysninger om telefonnummer.
- **Kalenderikon.** Brukes til å velge en dato.
- **Valutaikon.** Brukes til å søke etter og velge en valuta.
- **Oppslagsikon (forstørrelsesglass).** Brukes til å søke etter og velge en post, eller flere poster, som vil bli knyttet til posten du oppretter. Oppslagsikonet brukes også til å velge verdier for plukklstefelt for flervalg.

Om plukklstefelt og plukklsteverdigrupper

I plukklisfelt kan du velge en verdi fra en forhåndsdefinert verdiliste. Hvis selskapet bruker plukklisverdigrupper, kan selskapet begrense verdiene som er tilgjengelige i et plukklisfelt, til et delsett for verdiene som er definert for feltet, i enkelte tilfeller. Hvis du vil ha mer informasjon om plukklisfelt og plukklisverdigrupper, se [Om plukklisfelt, plukklisverdigrupper og divisjoner \(på side 57\)](#).

Om plukklister for flervalg

En plukklis for flervalg er en plukklis der du kan velge flere verdier. Når du klikker på oppslagsikonet for en plukklis for flervalg, vises et hurtigvindu der du kan velge ønskede verdier ved å flytte dem fra en liste med tilgjengelige verdier til en liste med valgte verdier. Du kan flytte en verdi fra én liste til en annen ved å dobbeltklikke på verdien, eller ved å merke verdien og bruke pilene til venstre og høyre til å flytte den. Du kan også sortere listen med valgte verdier.

Plukklister for flervalg støttes for følgende posttyper:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 01
- Egendefinert objekt 02
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Serviceforespørsel

Om telefonnummerfelt

Telefonfelt har et telefonikon ved siden av seg. Når du klikker på ikonet, åpnes telefonredigeringsprogrammet, der du kan gjøre følgende:

- Velge land for telefonnummeret.
- Angi retningsnummer.
- Angi lokalt nummer.
- Angi et eventuelt internnummer.

Når du lagrer telefonnummeret i Oracle CRM On Demand, får det angitte telefonnummeret automatisk begge disse prefiksene:

- Et plussymbol (+) som representerer den internasjonale tilgangskoden for oppringinger ut fra landet der du befinner deg.
Hvis for eksempel den nasjonale innstillingen for en brukerpost er Engelsk - USA, vil plussymbolet representere den internasjonale tilgangskoden 011. Hvis den nasjonale innstillingen for en brukerpost er Fransk - Frankrike, vil plussymbolet representere den internasjonale tilgangskoden 00.
- Landskoden for landet som er valgt for telefonnummeret.
Hvis du for eksempel velger Spania som land for telefonnummeret i Oracle CRM On Demand, får telefonnummeret prefikset 34, i tillegg til plussymbolet.

TIPS: Hvis du vil finne landskoden for et land, kan du klikke på telefonikonet, velge landet og lagre opplysningene. Landskoden for landet vises i feltet Telefon.

Listen over land i telefonredigeringsprogrammet inkluderer enkelte besittelser, utenlandsterritorier og regioner innenfor nasjonalstater. Eksempelvis er Isle of Man en kronbesittelse underlagt Storbritannia, og Åland er en finsk region. En besittelse, et utenlandsterritorium eller en region kan ha samme landskode som nasjonalstaten. Når du i slike tilfeller redigerer et telefonnummer med denne landskoden, viser feltet Land i telefonredigeringsprogrammet navnet på nasjonalstaten, selv om besittelsen, utenlandsterritoriet eller regionen for den valgte nasjonalstaten ble valgt da nummeret opprinnelig ble angitt.

Du kan for eksempel velge Åland i feltet Land i telefonredigeringsprogrammet når du angir et telefonnummer for første gang. Oracle CRM On Demand angir automatisk prefikset 358 for telefonnummeret, i tillegg til plussymbolet. Hvis du klikker på telefonikonet senere for å redigere telefonnummeret, vises Finland i feltet Land i telefonredigeringsprogrammet.

Om betinget obligatoriske felt

Administratoren kan konfigurere et felt slik at det er betinget obligatorisk, det vil si at feltet ikke er obligatorisk som standard, men blir obligatorisk hvis dataene i andre felt for posten oppfyller bestemte kriterier. Når dette skjer, vises en rød stjerne (*) ved siden av feltet som nå er et obligatorisk felt. Hvis tekstetiketten vises for feltet, vises den med rød tekst. Hvis feltet er tomt, må du oppdatere det før du lagrer posten.

For informasjon om visse begrensninger som gjelder ved redigering av betinget obligatoriske felt, se [Om betinget obligatoriske felt \(på side 1205\)](#).

Om automatisk konvertering av tekst til koblinger

Hvis tekststrengen som du skriver inn i et felt av typen Tekst (kort) eller Tekst (lang), starter med http:// eller https://, kan teksten konverteres til en kobling automatisk etter at feltverdien er lagret. Avmerkingsboksen Konverter URL-tekstverdier til koblinger i selskapsprofilen fastslår virkemåten for slik tekst i disse feltene på følgende måte:

- Hvis avmerkingsboksen i selskapsprofilen er aktivert, konverteres teksten til en kobling automatisk etter at feltverdien er lagret.
- Hvis avmerkingsboksen ikke er aktivert, konverteres ikke teksten til en kobling.

Om adressefelt

For adresser i applikasjonen vises ulike felt for å gi rom for landsspesifikke opplysninger. Hvis du for eksempel velger Japan som land for faktureringsadressen til et firma, endres de andre adressefeltene til de feltene som er nødvendige for japanske adresser, for eksempel Chome, Ku og Shi/Gun.

I utgangspunktet lagres adresser med den spesifikke posttypen. Men noen adresser overføres når du kobler en post til en annen. Hvis du for eksempel registrerer en fakturerings- og forsendelsesadresse for et firma, vises faktureringsadressen på siden for kontaktpersondetaljer når du kobler firmaet til kontaktpersonen.

Hvis selskapsadministratoren har lagt til området Adresser i din applikasjon, kan du spore ytterligere adresser for poster som eksempelvis firmaer og kontaktpersoner. Når du sporer adresser for kontaktpersoner, er primæradressen alltid den adressen som er registrert i området Alternativ adresse.

Støtte for HTML-formatering

Det kan være støtte for HTML-formatering i visse felt, inkludert feltet Beskrivelse for mange posttyper, avhengig av oppsettet for selskapet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om HTML-redigeringsprogrammet \(på side 61\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om sammenslåtte felt \(på side 54\)](#)
- [Om felt som vises som bilder \(på side 56\)](#)
- [Om plukklstefelt, plukklsteverdigrupper og divisjoner \(på side 57\)](#)
- [Om felt som kan maskeres \(på side 59\)](#)
- [Om spesialtegn i e-postadresser \(på side 60\)](#)
- [Om oppsettene for nye postsider \(på side 49\)](#)

Om sammenslåtte felt

Et *sammenslått felt* er et felt som kan vise verdiene fra flere felt samt tilleggstekst. Administratoren kan definere sammenslåtte felt for de fleste posttyper. Administratoren kan for eksempel definere et sammenslått felt kalt Profil for posttypen Kontaktperson for å vise verdien for feltet Jobbtittel og feltet Alder i følgende format:

Jobbtittel, alder Alder

Administratoren kan deretter legge til feltet i detaljsideoppsettet for posttypen Kontaktperson. Hvis kontaktpersonens jobbtittel er Leder og kontaktpersonen er 41 år gammel, viser det sammenslåtte feltet Profil for kontaktpersonen følgende:

Leder, alder 41

Hvis du har den nødvendige tillatelsen til å redigere feltene som vises i et sammenslått felt, kan du redigere feltene via det sammenslåtte feltet. I eksemplet som er beskrevet ovenfor, kan du endre jobbtittelen til kontaktpersonen ved å redigere det sammenslåtte feltet, men du kan ikke endre alderen til kontaktpersonen. Alderen til kontaktpersonen beregnes på grunnlag av fødselsdatoen som er registrert for vedkommende, og feltet Alder kan ikke redigeres.

De sammenslåtte feltene kan vises på detaljsider og redigeringssider for poster, på listesider og i områder med relaterte opplysninger. Du kan imidlertid ikke bruke de sammenslåtte feltene som søkefelt eller filterfelt for lister. Det kan hende at du kan bruke feltene i de sammenslåtte feltene som søkefelt og filterfelt for lister, avhengig av hvordan brukerrollen din er definert.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Hensyn som må tas når du skal redigere felt i et sammenslått felt \(på side 54\)](#)
- [Redigere felt i et sammenslått felt \(på side 55\)](#)
- [Om målsatt søk \(på side 74\)](#)
- [Bruke avansert søk \(på side 86\)](#)
- [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#)

Hensyn som må tas når du skal redigere felt i et sammenslått felt

Følgende betingelser gjelder når du skal redigere feltene i et sammenslått felt:

- Hvis administratoren definerer et felt som skrivebeskyttet for posttypen eller i detaljsideoppsettet, kan du ikke redigere dette feltet i et sammenslått felt.
- Hvis administratoren definerer at et felt er obligatorisk, må dette feltet ha en verdi når det er en del av et sammenslått felt.
- Feltvalideringsregler som gjelder for et felt, fortsetter å gjelde for feltet når det er en del av et sammenslått felt.
- Hvis en oppdatering av et felt i et sammenslått felt ikke oppfyller valideringsreglene for feltet, blir ikke noen av feltendringene lagret. Enten lagres med andre ord alle endringene i redigeringsvinduet eller ingen av endringene.
- Når du redigerer et sammenslått felt på siden Rediger for en post, lagres ikke endringene dine når du klikker på Lagre for å lukke redigeringsvinduet for det sammenslåtte feltet. Endringene du gjør i feltene som inngår i det sammenslåtte feltet, lagres når du lagrer posten.
- Hvis et sammenslått felt inkluderer et felt som gjør det mulig å knytte en post til posten du jobber med, og hvis smarttilknytninger er aktivert, støttes funksjonaliteten for smarttilknytninger i det sammenslåtte feltet. Hvis du vil ha informasjon om smarttilknytninger, se [Om smarttilknytninger og funksjonaliteten for automatisk løsning \(på side 99\)](#).
- Du kan ikke redigere noe av tilleggsteksten som administratoren angir i et sammenslått felt.

Om adressefelt i sammenslåtte felt

Administratoren kan inkludere felt fra adresser i et sammenslått felt. Når du redigerer et sammenslått felt som inkluderer et felt fra en adresse, må du ta hensyn til følgende:

- Hvis et adressefelt i et sammenslått felt kommer fra en delt adresse for en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, kan du ikke redigere feltene i den samme adressen. Du kan i stedet velge en annen adresse.
- Hvis feltet kommer fra en adresse som ikke er en delt adresse, gjelder følgende forhold:
 - Du kan redigere alle feltene i adressen.
Hvis feltet Faktureringspoststed for eksempel er inkludert i et sammenslått felt, kan du redigere alle feltene i malen for faktureringsadresse for det relevante landet. Hvis det sammenslåtte feltet også inkluderer et felt fra en annen adresse, for eksempel feltet Forsendelsespoststed fra forsendelsesadressen, kan du også redigere alle feltene i malen for den adressen for det relevante landet.
 - Hvis du velger et annet land for adressen, endres etikettene for de andre feltene i adressemalen tilsvarende.

MERKNAD: Hvis det sammenslåtte feltet inkluderer et adressefelt som ikke er en del av adressemalen for landet i adressen i posten, er feltet tomt i det sammenslåtte feltet. Når du redigerer det sammenslåtte feltet, kan du i dette tilfellet redigere feltene som utgjør adressemalen for adressen i posten. Du kan imidlertid ikke redigere feltet som er en del av det sammenslåtte feltet, såfremt ikke du endrer landet i adressen, og adressemalen for det nye landet inkluderer feltet.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om sammenslåtte felt \(på side 54\)](#)
- [Redigere felt i et sammenslått felt \(på side 55\)](#)

Redigere felt i et sammenslått felt

Dette emnet beskriver hvordan du redigerer feltene i et sammenslått felt.

Redigerer feltene i et sammenslått felt ved hjelp av funksjonaliteten for innebygd redigering

- 1 Klikk på det sammenslåtte feltet når du skal åpne redigeringsvinduet.
- 2 Rediger de individuelle feltene som vises i det sammenslåtte feltet, i redigeringsvinduet.
- 3 Lagre endringene.

Redigere feltene i et sammenslått felt på en side for postredigering

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du redigerer feltene i et sammenslått felt på en side for postredigering.

Slik redigerer du feltene i et sammenslått felt på en side for postredigering

- 1 Klikk på redigeringsikonet (blyant) for det sammenslåtte feltet når du skal åpne redigeringsvinduet.
- 2 Rediger de individuelle feltene som vises i det sammenslåtte feltet, i redigeringsvinduet.
- 3 Lagre endringene.
- 4 Når du er ferdig med å redigere posten, lagrer du endringene.

MERKNAD: Når du redigerer et sammenslått felt på siden Rediger for en post, lagres ikke endringene dine når du klikker på Lagre for å lukke redigeringsvinduet for det sammenslåtte feltet. Endringene du gjør i feltene som inngår i det sammenslåtte feltet, lagres når du lagrer posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Hensyn som må tas når du skal redigere felt i et sammenslått felt \(på side 54\)](#)
- [Om sammenslåtte felt \(på side 54\)](#)

Om felt som vises som bilder

I følgende feltpyper blir feltverdien vist som et bilde og lagret som et heltall:

- **Stjernerangerte heltallsfelt.** I et stjernerangert heltallsfelt vises feltverdien som et bilde med fem stjerner. Selskapet kan bruke stjernerangeringsfelt på forskjellige måter for å dekke forretningsbehov. Selskapet kan for eksempel bruke stjernerangeringsfelt for salgsmulighetsposter for å angi den forventede verdien av salgsmulighetene. I et stjernerangeringsfelt merker du stjerner for å heve rangeringen og fjerner merking av stjerner for å redusere rangeringen. Hvis du ikke merker noen stjerner, blir det ikke angitt noen rangering. Én merket stjerne er laveste rangering, og fem merkede stjerner er høyeste rangering.

Feltverdien lagres som et heltall, på følgende måte:

- Når det ikke er merket noen stjerne, er feltet tomt, og det har ingen lagret verdi.
- Når én stjerne er merket, er den lagrede verdien 1. Når to stjerner er merket, er den lagrede verdien 2 og så videre.

TIPS: Hvis en stjernerangering er angitt og du vil fjerne stjernerangeringen slik at feltet får en tom verdi, redigerer du feltet og klikker like til venstre for den første stjernen i rangeringsfeltet for å fjerne rangeringen.

- **Stoppsignalheltallsfelt.** I et stoppsignalheltallsfelt vises feltverdien som et horisontalt stoppsignal. Når du velger det første lyset, er det rødt, når du velger det andre lyset, er det gult, og når du velger det tredje lyset, er det grønt. Selskapet kan bruke stoppsignalfelt på forskjellige måter for å dekke forretningsbehov. Selskapet kan for eksempel bruke stoppsignalfelt for oppgaveposter for å angi hvor nær forfallsdatoen oppgaven er, på følgende måte:

- En grønn status kan indikere at forfallsdatoen er fem dager eller mer fra i dag.
- En gul status kan indikere at forfallsdatoen er færre enn fem dager fra i dag.
- En rød status kan indikere at forfallsdatoen er i fortiden, det vil si at forfallsdatoen for oppgaven er overskredet.

Bare ett av lysene i et stoppsignalfelt kan velges om gangen, og feltet kan ha ingen valgte lys.

Feltverdien lagres som et heltall, på følgende måte:

- Hvis det ikke er valgt noe lys, er feltet tomt, og det har ingen lagret verdi.
- Når rødt lys er valgt, er den lagrede verdien null (0).
- Når gult lys er valgt, er den lagrede verdien 1.
- Når grønt lys er valgt, er den lagrede verdien 2.

TIPS: Hvis et lys er valgt og du vil tilbakestille feltet slik at ingen lys er valgt og feltet får en tom verdi, redigerer du feltet og klikker på lyset som er valgt for øyeblikket. Valget av lyset oppheves, og feltet har en tom verdi.

Om stjernerangerings- og stoppsignalfelt i søke- og listekriterier

Du kan bruke stjernerangerings- og stoppsignalfelt som filterfelt for lister, og administratoren kan legge til disse feltene i søkeoppsettet for posttypen. Hvis du vil angi verdien som du vil søke etter, må du imidlertid skrive inn heltallsverdien for feltet. Hvis du for eksempel vil søke etter poster som ikke er rangert, bruker du betingelsen Er NULL i rangeringsfeltet når du skal søke etter postene. Hvis du vil søke etter poster som har en grønn innstilling i et stoppsignalfelt, søker du etter poster der verdien i stoppsignalfeltet er lik 2.

Om redigering av stjernerangerings- og stoppsignalfelt

Du kan redigere stjernerangerings- og stoppsignalfelt på postredigeringssider, og du kan redigere dem innebygd på detaljsider og listesider for posten. Hvis et stjernerangeringsfelt er inkludert i viste kolonner i en liste, vises stjernebildet i feltet for en post hvis minst én stjerne er merket i feltet i denne posten. Hvis ingen stjerner er merket i feltet, vises imidlertid ikke bildet i feltene i listen, men du kan oppdatere feltet innebygd på listesiden hvis du vil merke stjerner.

Hvis et stoppsignalfelt er inkludert i viste kolonner i en liste, vises på samme måte stoppsignalbildet i feltet for en post hvis minst ett lys er merket i feltet i denne posten. Hvis ingen lys er merket i feltet, vises imidlertid ikke bildet i feltene i listen, men du kan oppdatere feltet innebygd på listesiden hvis du vil merke et lys.

Posttyper som støtter stjeranerangerings- og stoppsignalfelt

Følgende posttyper støtter stjeranerangerings- og stoppsignalfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Løsning

MERKNAD: Stjeranerangerings- og stoppsignalfelt støttes av de forskjellige applikasjonsprogrammeringsspråkene (API-ene) som kan brukes med Oracle CRM On Demand.

Om plukklisfelt, plukklisverdigrupper og divisjoner

For mange posttyper. Selskapet ditt kan begrense verdiene som er tilgjengelige i plukklisfeltet, til et delsett av verdiene som er definert for feltet. Hvis du vil begrense valgene i plukklisfelt, setter administratoren opp plukklisverdigrupper, og kobler deretter verdiene i plukklisfeltene til plukklisverdigruppene. Plukklisverdigruppen kan kontrollere ett eller flere plukklisfelt for én eller flere posttyper. Administratoren kan legge til feltet Plukklisverdigruppe i sideoppsettet for en posttype. I dette feltet kan du velge en plukklisverdigruppe. Deretter vises bare verdiene som er koblet til plukklisverdigruppen, i plukklisen, i et hvilken som helst plukklisfelt som kontrolleres av plukklisverdigruppen som er valgt for posten.

Anta for eksempel at selskapet har tre telefonsentre som bruker Oracle CRM On Demand. Avhengig av plasseringen av et telefonsenter og produktene telefonsenteret betjener, er enkelte av verdiene i en rekke plukklisfelt i serviceforespørsler ikke gyldige valg for brukere i de ulike telefonsentrene. Hvis du vil hjelpe brukerne med å velge verdier som passer for telefonsenteret, setter administratoren opp tre plukklisverdigrupper, det vil si én plukklisverdigruppe for hvert telefonsenter. Administratoren kobler deretter et delsett av verdiene for hvert av de relevant plukklisfeltene til plukklisverdigruppene, og legger til feltet Plukklisverdigruppe i sideoppsettet for posttypen Serviceforespørsel. Når en bruker i et telefonsenter oppretter en serviceforespørsel, kan brukeren velge den riktige plukklisverdigruppen som telefonsenter i feltet Plukklisverdigruppe i serviceforespørselen. Deretter er valgene i plukklisfeltene for posten begrenset til verdiene som passer for telefonsenteret.

Om plukklisverdigrupper og divisjoner

Hvis selskapet ditt bruker posttypen Divisjon for å organisere brukere i undergrupper for forretningsformål, kan det hende at brukerposten din knyttes til en eller flere divisjoner, og der én er angitt som din primære divisjon. Hver divisjon kan knyttes til en plukklisverdigruppe. Når du oppretter en post i et slikt oppsett, knyttes posten automatisk til den primære divisjonen og plukklisverdigruppen som er knyttet til divisjonen. Hvis du vil ha en liste over posttypene der divisjoner og plukklisverdigrupper kan brukes, kan du se [Posttyper som støtter plukklisverdigrupper og divisjoner \(på side 1311\)](#).

MERKNAD: Administratoren kan konfigurere divisjoner og plukklisverdigrupper til å dekke forretningsbehovene for selskapet. Administratoren kan også gi nytt navn til posttypen Divisjon, og kan gi nytt navn til Feltet Divisjon og feltet Plukklisverdigruppe for en hvilken som helst posttype der feltene er tilgjengelige.

Oppsett for plukklisverdigrupper og divisjoner

Hvis selskapet ditt bruker plukklisverdigrupper, gjelder følgende oppsett:

- Administratoren setter opp plukklisverdigruppene.
- Administratoren kobler plukklisverdiene for forskjellige felt til plukklisverdigruppene.

- Administratoren legger til feltet Plukklisterverdigruppe i sideoppsettene som er tilordnet til brukerrollen din for bestemte posttyper.

Hvis selskapet ditt også bruker posttypen Divisjon, gjelder også følgende oppsett:

- Administratoren angir hvilke brukere som knyttes til hver divisjon.
- Administratoren angir hvilken plukklisterverdigruppe, hvis det finnes, som skal knyttes til hver divisjon.
- Administratoren kan legge til feltet Divisjon i sideoppsettene som er tilordnet til brukerrollen din for bestemte posttyper.

Virkemåten for feltene Divisjon og Plukklisterverdigruppe ved oppretting og redigering av poster

Hvis selskapet bruker plukklisterverdigrupper og divisjoner, er dette virkemåten du ser ved oppretting og redigering av poster:

- Hvis brukerposten er knyttet til en eller flere divisjoner, skjer følgende når du oppretter en post:
 - Feltet Divisjon i posten fylles ut automatisk med navnet på den primære divisjonen.
 - Hvis en plukklisterverdigruppe knyttes til den primære divisjonen, fylles feltet Plukklisterverdigruppe ut automatisk med plukklisterverdigruppen for den divisjonen. Hvis ingen plukklisterverdigruppe er knyttet til den primære divisjonen, fylles ikke feltet Plukklisterverdigruppe ut automatisk.
- Du kan endre eller nullstille verdien i feltet Divisjon for en ny post av den typen før du lagrer den nye posten. Du kan også endre eller nullstille verdien i feltet Divisjon for en eksisterende post, forutsatt at du har de nødvendige tilgangsrettighetene til å oppdatere posten. Når du har endret verdien i feltet Divisjon, kan det også hende at verdien i feltet Plukklisterverdigruppe for posten endres automatisk, på denne måten:
 - Hvis plukklisterverdigruppen for den nye divisjonen er den samme som plukklisterverdigruppen som er tilordnet til den forrige divisjonen, endres ikke verdien i feltet Plukklisterverdigruppe.
 - Hvis plukklisterverdigruppen for den nye divisjonen er forskjellig fra plukklisterverdigruppen som er tilordnet til den forrige divisjonen, endres verdien i feltet Plukklisterverdigruppe til plukklisterverdigruppen for den nye divisjonen.
 - Hvis du nullstiller verdien fra feltet Divisjon, nullstilles verdien i feltet Plukklisterverdigruppe automatisk.

MERKNAD: Administratoren kan sette opp feltet Divisjon som et skrivebeskyttet felt, der du ikke kan endre eller nullstille verdien i feltet.

- Du kan endre eller nullstille verdien i feltet Plukklisterverdigruppe for en ny post av den typen før du lagrer den nye posten. Du kan også endre eller nullstille verdien i feltet Plukklisterverdigruppe for en eksisterende post, forutsatt at du har de nødvendige tilgangsrettighetene til å oppdatere posten. Divisjonen for posten endres ikke automatisk når du endrer eller nullstiller feltet Plukklisterverdigruppe.

MERKNAD: Administratoren kan sette opp feltet Plukklisterverdigruppe som et skrivebeskyttet felt. I det tilfellet kan du ikke endre eller nullstille verdien i feltet.

Hvis eieren av en post endres etter at en verdi er lagret i feltet Divisjon for posten, endres ikke verdiene i feltet Divisjon og feltene Plukklisterverdigruppe automatisk selv om den nye eieren ikke er tilordnet til divisjonen for posten.

Hva skjer når plukklisterverdigruppen for en post endres

Når plukklisterverdigruppen for en post endres enten fordi du velger en ny divisjon som er knyttet til en annen plukklisterverdigruppe, eller fordi du velger en ny plukklisterverdigruppe, forblir alle verdier som tidligere ble valgt i plukklisterfeltene som kontrolleres av enten den gamle plukklisterverdigruppen eller den nye plukklisterverdigruppen, uendret, selv om verdien som velges i et slikt felt, ikke er koblet til den nye plukklisterverdigruppen. I slike tilfeller blir du ikke bedt om å oppdatere plukklisterverdifeltene når du oppdaterer andre felt for posten. Neste gang du redigerer et plukklisterfelt for posten skjer imidlertid følgende:

- Hvis plukklisterfeltet kontrolleres av den nye plukklisterverdigruppen, kan du bare velge verdien som er koblet til den nye plukklisterverdigruppen. Du kan velge en ny verdi for feltet, eller du kan redigere operasjonen for å beholde den eksisterende verdien.

- Hvis plukklisterfeltet kontrolleres av den gamle plukklisterverdigruppen, men ikke av den nye plukklisterverdigruppen, kan alle verdiene velges.

Om plukklisterverdigrupper og divisjoner, og innebygd redigering

Du kan ikke bruke funksjonaliteten for innebygd redigering for å redigere feltet Plukklisterverdigruppe eller feltet Divisjon for en post direkte på en postdetaljside eller postlisteside. Hvis du vil redigere disse feltene, må du åpne siden Rediger for posten.

Om plukklisterverdigrupper og divisjoner i søk og listefiltre

Følgende betingelser gjelder for søk og listefiltre:

- Administratoren kan legge til feltet Divisjon eller feltet Plukklisterverdigruppe, eller begge, i søkefeltene på handlingslinjen for posttyper som støtter divisjoner. Du kan deretter søke etter poster ved å velge en divisjon eller en plukklisterverdigruppe.
- Hvis feltet Divisjon er tilgjengelig som et søkefelt eller et listefilter, kan du velge en hvilken som helst divisjon som en del av kriteriene for søket eller listefilteret. Du er ikke begrenset til å bare velge divisjonene du er knyttet til. Hvis feltet Bruker på samme måte er tilgjengelig som et søkefelt eller et listefilter, og du velger en bruker som en del av kriteriene, er du ikke begrenset til å velge divisjonene som er knyttet til den brukeren.
- Hvis du velger en divisjon som en del av kriteriene for et søk eller et listefilter, velges ikke plukklisterverdigruppen for den divisjonen automatisk som en del av kriteriene, selv om feltet Plukklisterverdigruppe er ett av søkefeltene for posttypen.
- Hvis du bruker et plukklisterfelt som kontrolleres av plukklisterverdigrupper som en del av kriteriene for et søk eller et listefilter, kan du velge en av verdiene i plukklisterfeltet som et filter for søket eller listen. De tilgjengelige verdiene i plukklisterfeltet er ikke begrenset til verdiene som er koblet til en bestemt plukklisterverdigruppe, selv om du velger en plukklisterverdigruppe som en del av kriteriene.
- Du kan ikke søke etter divisjonsposter eller poster for plukklisterverdigruppe.

Hva skjer hvis divisjoner slås sammen eller slettes

Administratoren kan slette en divisjon eller slå sammen to eller flere divisjoner til én divisjon. Hvis du vil ha flere opplysninger om hva som skjer når divisjoner slås sammen eller slettes, se [Om sammenslåing og sletting av divisjoner \(på side 1161\)](#).

Beslektede emner

Du finner flere opplysninger i følgende emne:

- [Om divisjoner og plukklisterverdigrupper for poster \(på side 1161\)](#)

Om felt som kan maskeres

Et felt som kan maskeres, er et felt der noen av dataene kan skjules for noen brukere. I Oracle CRM On Demand kan administratoren sette opp noen egendefinerte felt som kan maskeres, for bestemte posttyper. Brukerrollen din fastslår virkemåten du ser for disse egendefinerte feltene som kan maskeres, på følgende måte:

- Hvis brukerrollen din ikke inkluderer rettigheten Vis maskerte data:
 - Alle steder der et felt som kan maskeres, vises for deg, for eksempel postredigerings-, postdetalj- og postlistesidene, er det bare de fire siste tegnene i feltet som ikke er maskert. Alle de andre tegnene i feltet er representert av tegnene XXXX.

Hvis feltet for eksempel inneholder verdien 102030456789, ser du følgende:

XXXX6789

Du kan imidlertid oppdatere feltet som kan maskeres. Etter at du har oppdatert feltet, forblir alle tegnene i verdien maskert bortsett fra de siste fire.

MERKNAD: Hvis en standardverdi er tilordnet til et felt som kan maskeres, vises hele standardverdien i feltet når du oppretter en ny post, selv om brukerrollen ikke inkluderer rettigheten Vis maskerte data.

- Du kan ikke bruke et felt som kan maskeres, som kriterium for å søke etter poster eller for å filtrere lister. Feltene som kan maskeres, er ikke tilgjengelige i søkeområdet på handlingslinjen, siden Avansert søk, og i andre områder der du kan søke etter poster og filtrere lister. Hvis du prøver å åpne en liste som inkluderer et felt som kan maskeres, som et søkekriterium, eller bruke et felt som kan maskeres, til å filtrere en liste, vises det en feilmelding.
- Du kan ikke bruke et felt som kan maskeres, til å sortere en liste, selv om feltet vises i listen. Hvis du prøver å bruke et felt som kan maskeres, til å sortere en liste, vises det en feilmelding.
- Hvis brukerrollen inkluderer rettigheten Vis maskerte data, er feltene som kan maskeres, tilgjengelige for visning, oppdatering og bruk i søk og lister på samme måte som andre tekstfelt.

MERKNAD: Administratoren kan definere et felt som kan maskeres, som skrivebeskyttet for posttypen eller for et sideoppsett. Hvis et felt som kan maskeres, er definert som skrivebeskyttet for posttypen eller for sideoppsettet som er tilordnet til din rolle for posttypen, kan du ikke oppdatere feltet. Dette gjelder for alle brukere, uavhengig av om brukerrollen inkluderer rettigheten Vis maskerte data.

Om spesialtegn i e-postadresser

I standardapplikasjonen Oracle CRM On Demand kan du bruke følgende tegn i adressene i e-postfelt:

- Store og små bokstaver.
- Sifrene 0 til og med 9.

Du kan også bruke følgende spesialtegn, men bare i den lokale delen av e-postadressen:

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

I tillegg kan du bruke punktumtegnet (.) i e-postadresser, men du kan ikke ha flere punktum etter hverandre. Følgende eksempler er ikke gyldige:

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

Hvis administratoren merker av for Tillat Unicode-tegn i e-postfelt i selskapsprofilen, kan du bruke de fleste Unicode (UTF-8)-tegnene, blant annet bokstaver med aksenttegn, i adressen i feltet E-post for posttypene Kontaktperson og Kundeemne. Du kan bruke Unicode (UTF-8)-tegnene både i den lokale delen og domenedelen av disse e-postadressene, men flere punktum etter hverandre er fortsatt ikke tillatt. I tillegg er det heller ikke tillatt å bruke følgende tegn, selv om det er merket av for Tillat Unicode-tegn i e-postfelt i selskapsprofilen:

, () [] : ; " ' < >

Det må tas hensyn til følgende når du bruker e-postadresser som inneholder spesialtegn som ikke støttes av standardapplikasjonen Oracle CRM On Demand:

- Når du klikker på en e-postadressekobling i Oracle CRM On Demand for å sende en e-post, åpnes e-posten i e-postklienten som er standard. E-postklienten avgjør om e-posten kan sendes til adressen. Når du klikker på Send e-post på siden Avtaledetaljer for å sende en e-post til kontaktpersonene for avtalen, avgjør e-postklienten om e-posten kan sendes til kontaktpersonenes adresser.
- Følgende applikasjoner støtter ikke hele settet med Unicode (UTF-8)-tegn i e-postadresser:
 - 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

Disse applikasjonene støtter tegnsettet som støttes for bruk i standardapplikasjonen Oracle CRM On Demand. E-postadresser som inneholder andre spesialtegn, vil kanskje ikke bli gjenkjent eller vises på riktig måte i disse applikasjonene.

- I forbindelse med arbeidsflythandlinger for sending av e-post gjelder følgende: Hvis et uttrykk i Til-feltet for arbeidsflythandlingen returnerer en e-postadresse som inneholder ett eller flere tegn som ikke er tillatt i e-

postadresser i standardapplikasjonen, kan ikke Oracle CRM On Demand sende e-post til denne adressen, selv om det er merket av for Tillat Unicode-tegn i e-postfelt i selskapsprofilen.

For mer informasjon om e-postadresseformatene som regnes som gyldige og ugyldige, se [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#).

Om HTML-redigeringsprogrammet

HTML-formatering kan være tilgjengelig i visse felt, avhengig av innstillingen i avmerkingsboksen Aktiver HTML-formatering i selskapsprofilen. Hvis det er merket av for Aktiver HTML-formatering i selskapsprofilen, støttes HTML-formatering i felt av notattypen, inkludert egendefinerte felt av denne typen. Beskrivelsesfeltet er et notatfelt i mange posttyper. Posttypene som har ett eller flere felt av notattypen, er:

- Firma
- Akkreditering
- Forespørsel om akkreditering
- Aktivitet
- Blokkert produkt
- Kampanje
- Sertifisering
- Forespørsel om sertifisering
- Krav
- Egendefinerte objekter 01 til 40
- Kontaktperson
- Påmelding for kurs
- Skade
- Avtaleregistrering
- Eksamen
- Registrering for eksamen
- Finanskonto
- Økonomiplan
- Økonomiprodukt
- Midler
- Husholdning
- Forsikringseiendom
- Involvert part
- Kundeemner
- MDF-forespørsel
- Notater (bare for notater som opprettes fra området for relaterte opplysninger for notater i overordnede posttyper)
- Salgsmulighet
- Ordre
- Partner
- Partnertype
- Pasient
- Prisliste
- Linjeartikkel i prisliste
- Tilbud
- Prøveforespørsel

- Serviceforespørsel
- Signatur
- Løsning
- Forespørsler om spesialpris
- Produkt for spesialprising
- Forespørsel om spesialpris

Avmerkingsboksen Aktiver HTML-formatering i selskapsprofilen er deaktivert som standard i standardapplikasjonen. Hvis administratoren merker av for Aktiver HTML-formatering, skjer følgende:

- Et HTML-redigeringsprogram er tilgjengelig for de støttede feltene når du oppretter eller redigerer poster der feltene er tilgjengelige, og HTML-formateringen brukes når du viser postene.

MERKNAD: Du må bruke verktøylinjen i HTML-redigeringsprogrammet når du skal angi HTML-formatering i teksten i feltet. Koder som angis som tekst mens HTML-redigeringsprogrammet er aktivert, tolkes ikke som HTML-koder.

- Når du eksporterer poster fra Oracle CRM On Demand, eksporteres kodene for eventuell HTML-formatering som er angitt via HTML-redigeringsprogrammet, med teksten.
- Når du importerer poster, importeres støttede HTML-koder i de støttede feltene, og de brukes når postene vises i brukergrensesnittet. Eventuelle HTML-koder som ikke støttes, fjernes før de importerte postene lagres.
- Eventuell tekst som brukere har angitt i et felt som støtter HTML-formatering før det er merket av for Aktiver HTML-redigeringsprogram i selskapsprofilen, behandles som uformatert tekst, også hvis teksten inneholder HTML-koder. Etter at det er merket av for Aktiver redigeringsprogram i selskapsprofilen, brukes imidlertid støttet HTML-formatering i feltet neste gang feltet oppdateres eller posten redigeres på postredigeringssiden. Hvis det finnes mer enn ett felt som støtter HTML-formatering på detalj- eller redigeringssiden for posten, brukes også støttede HTML-koder i disse feltene samtidig.

MERKNAD: Hvis feltet redigeres innebygd etter at det er merket av for Aktiver redigeringsprogram i selskapsprofilen, men feltet blir ikke endret, forblir den eksisterende teksten i feltet som ren tekst.

MERKNAD: De samme elementene og attributtene som støttes for HTML i e-postmeldinger for arbeidsflyt, støttes i feltene der HTML-formatering støttes. Hvis du vil se en liste over elementer og attributter som støttes, se [HTML-kode for notatfelt og e-postmeldinger for arbeidsflyt](#) (se [HTML-kode for notatfelt og e-postmeldinger for arbeidsflyt](#) på side 62).

Hvis det ikke er merket av for Aktiver HTML-formatering i selskapsprofilen, skjer følgende:

- HTML-redigeringsprogrammet er ikke tilgjengelig i felt av notattypen.
- Hvis du importerer poster som inneholder HTML-koder, i felt av notattypen, fjernes ikke kodene, og de vises som uformatert tekst når postene vises i brukergrensesnittet.

Hvis administratoren merker av for Aktiver HTML-formatering og senere deaktiverer dette valget, vises all tekst og kodene for eventuell HTML-formatering som er angitt i feltene der HTML-formatering støttes, som uformatert tekst.

Meldingssenter

Meldingssenteret støtter ikke HTML-formatering. HTML-redigeringsprogrammet er ikke tilgjengelig for notater som du oppretter i meldingssenteret eller ved å klikke på notatikonet øverst til høyre på siden Detaljer for en post, også hvis det er merket av for Aktiver HTML-formatering i selskapsprofilen. Et notat som inneholder HTML-koder, vises som uformatert ren tekst i meldingssenteret.

HTML-kode for notatfelt og e-postmeldinger for arbeidsflyt

HTML formatering støttes i meldingsfeltet i Send e-post-handlinger for handlingsflyt. Hvis det er merket av for Aktiver HTML-formatering i selskapsprofilen, støttes HTML-formatering også i felt av notattypen, inkludert egendefinerte felt av denne typen.

Når du bruker HTML-kode i meldingsfeltet i en e-post i arbeidsflythandlingen Send e-post, må du være oppmerksom på følgende punkter:

- Når du lagrer arbeidsflythandlingen, kan det hende at det legges til ekstra linjeskift og mellomrom i e-postmeldingen. Disse ekstralinjene og mellomrommene vises ikke i e-postmeldingen som sendes til mottakeren.
- Hvis et uttrykk i HTML-e-postmeldingen evalueres til en streng som inneholder en HTML-kode, kodes koden når Oracle CRM On Demand sender e-posten, slik at den behandles som tekst i stedet for HTML-kode av mottakerens e-postapplikasjon.

Anta for eksempel at en e-postmelding inneholder uttrykket %%%[Description]]%% som skal returnere verdien i feltet Beskrivelse, og at feltet Beskrivelse inneholder følgende HTML-kode:

```
<b>Dette er beskrivelsen</b>
```

Når uttrykket evalueres i dette tilfellet, tolkes ikke kodene som returneres som en del av verdien i feltet, som HTML-kode. I stedet vises verdien i feltet Beskrivelse i e-postmeldingen nøyaktig slik den vises i feltet Beskrivelse i Oracle CRM On Demand, inkludert kodene og .

- Hvis mottakerens e-postapplikasjon ikke støtter HTML, bestemmer e-postapplikasjonen hvordan HTML-meldingen vises for den mottakeren.
- For HTML-e-postmeldingen støtter Oracle CRM On Demand et delsett av elementene som støttes i HTML5. Hvis du bruker et HTML-element som Oracle CRM On Demand ikke støtter for bruk i en e-postmelding for arbeidsflyt, fjernes kodene for elementet som ikke støttes, fra e-postmeldingen når du lagrer arbeidsflythandlingen. Ingen feilmelding vises. Når det gjelder enkelte elementer, fjernes også innholdet i elementet fra meldingen.

Når du bruker HTML-kode i et felt av notattypen, må du bruke verktøylinjen i HTML-redigeringsprogrammet når du skal angi HTML-formatering i teksten i feltet. Koder som angis som tekst mens HTML-redigeringsprogrammet er aktivert, tolkes ikke som HTML-koder.

Resten av dette emnet inneholder opplysninger av elementer som støttes og som ikke støttes.

Elementer og attributter som støttes

Tabellen nedenfor viser elementene som Oracle CRM On Demand støtter for bruk i e-postmeldinger for arbeidsflyt i felt av notattypen, og attributtene som støttes for elementene. Hvis du vil ha opplysninger om egenskapene som støttes for bruk med style-attributtet, se under egenskapene som støttes for området for style-attributt i dette emnet.

Støttede elementer	Støttede attributter
<a>	■ href ■ rel ■ style
<abbr>	■ style ■ title
<address>	style
	style
<bdo>	■ dir ■ style
<big>	Alle attributter

Støttede elementer	Støttede attributter
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<center>	Alle attributter
<cite>	style
<code>	style
<col>	■ align ■ span ■ style ■ valign ■ width
<colgroup>	■ align ■ span ■ style ■ valign ■ width
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
<div>	■ align ■ style
<dl>	style
<dt>	style
	style
<fieldset>	style
	■ face ■ size
<h1>	style
<h2>	style

Støttede elementer	Støttede attributter
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style
<hr>	■ align ■ size ■ style ■ width
<i>	style
	■ align ■ alt ■ border ■ height ■ hspace ■ src ■ style ■ vspace ■ width
<ins>	style
<legend>	style
	style
	style
<p>	■ align ■ style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
	style

Støttede elementer	Støttede attributter
<strike>	Alle attributter
	style
<sub>	style
<sup>	style
<table>	■ align ■ bgcolor ■ border ■ cellpadding ■ cellspacing ■ height ■ style ■ width
<tbody>	style
<td>	■ abbr ■ align ■ bgcolor ■ colspan ■ height ■ rowspan ■ style ■ width
<tfoot>	style
<th>	■ abbr ■ align ■ bgcolor ■ colspan ■ height ■ rowspan ■ style ■ width
<thead>	style
<tr>	■ align ■ height ■ style ■ valign ■ width

Støttede elementer	Støttede attributter
<tt>	Alle attributter
<u>	style
	style
<var>	style

Hvis du vil ha flere opplysninger om HTML5, se [HTML5-spesifikasjonen på Web-området til World Wide Web Consortium \(W3C\)](#).

Støttede egenskaper for style-attributtet

Følgende CSS-egenskaper (Cascading Style Sheet) støttes for bruk med style-attributtet, som kan brukes med alle elementene som støttes for bruk i meldingene i e-postmeldinger for arbeidsflyt og i felt av notattypen:

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

Hvis du bruker en egenskap som Oracle CRM On Demand ikke støtter for bruk med style-attributtet i en e-postmelding for arbeidsflyt, fjernes egenskapen som ikke støttes, fra style-attributtet når du lagrer arbeidsflythandlingen.

Hvis det er merket av for Aktiver HTML-formatering i selskapsprofilen, gjelder følgende:

- Hvis en egenskap som ikke støttes, brukes med attributtet style i et felt av notattypen i en importert post, fjernes egenskapen fra attributtet style når posten importeres.
- Hvis en egenskap som ikke støttes, ble brukt med attributtet style i et felt av notattypen før det ble merket av for Aktiver HTML-formatering, fjernes egenskapen fra attributtet style neste gang feltet oppdateres eller posten redigeres på postredigeringssiden etter at det er merket av i boksen.

Elementer som ikke støttes

Hvis du bruker et HTML-element som Oracle CRM On Demand ikke støtter for bruk i en e-postmelding for arbeidsflyt, fjernes kodene for elementet som ikke støttes, fra e-postmeldingen når du lagrer arbeidsflythandlingen. Ingen feilmelding vises.

Hvis det er merket av for Aktiver HTML-formatering i selskapsprofilen, gjelder følgende:

- Hvis et element som ikke støttes, brukes i et felt av notattypen i en importert post, fjernes kodene for elementet når posten importeres.
- Hvis et element som ikke støttes, ble brukt i et felt av notattypen før det ble merket av for Aktiver HTML-formatering, fjernes kodene for elementet som ikke støttes, neste gang feltet oppdateres eller posten redigeres på postredigeringssiden etter at det er merket av i boksen.

Når et element som ikke støttes, fjernes, beholdes innholdet i elementet, bortsett fra i elementene nedenfor. For disse elementene fjernes både kodene og innholdet i elementet av sikkerhetshensyn:

- <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>

Eksempel på en HTML-melding

Eksemplet nedenfor viser hvordan Oracle CRM On Demand håndterer en HTML-melding i en e-post for arbeidsflyt. I dette eksemplet sender arbeidsflythandlingen en e-post til medlemmene av et team når en salgsmulighet med høy prioritet opprettes.

Meldingen kan skrives inn i meldingsfeltet i arbeidsflythandlingen Send e-post på denne måten:

```
<html>
```

```
<body>
```

```
<pre>
```

```
<b>Hei team!</b>
```

```
<script>alert("Gode nyheter!");</script>
```

```
Salgsmuligheten <i>%%[{Name}]%%</i> som er opprettet av %%[{Created By Full Name}]%%, ser ut til å  
være en salgsmulighet med <b>høyt potensial</b>. <b>Målsett den som en prioritet slik at vi kan legge den til i  
neste kvartal.</b>
```

```
Takk,
```

```
David
```

```
</pre>
```

```
</body>
```

```
</html>
```

MERKNAD: Hvis du ikke bruker elementet <pre> for å omslutte meldingsinnholdet, må du bruke koden
 til å angi hvert linjeskift.

E-postmeldingen slik den ble skrevet inn, inneholder forekomster av elementene <html>, <body> og <script>, som ikke støttes. Når arbeidsflythandlingen lagres, fjernes kodene for elementene <html> og <body>, men innholdet i disse elementene beholdes. Når det gjelder elementet <script>, fjernes både kodene og innholdet i elementet. Meldingen vises deretter på denne måten i den lagrede arbeidsflythandlingen:

```
<pre>
```

```
<b>Hei team!</b>
```

```
Salgsmuligheten <i>%%[[Name]]%%</i> som er opprettet av %%%[[Created By Full Name]]%%%, ser ut til å være en salgsmulighet med <b>høyt potensial</b>. <b>Målsett den som en prioritet slik at vi kan legge den til i neste kvartal.</b>
```

```
Takk,
```

```
David
```

```
</pre>
```

Når e-posten sendes, vises meldingen på denne måten i en e-postapplikasjon som støtter HTML:

Hei team!

Salgsmuligheten *Auto Manufacturer* som er opprettet av Amanda Jacobsen, ser ut til å være en salgsmulighet med **høyt potensial** . **Målsett den som en prioritet slik at vi kan legge den til i neste kvartal.**

Takk,

David

Vise bilder på postdetaljsider

For enkelte posttyper kan selskapsadministratoren angi at et bilde kan vises på detaljsidene for posten. Hvis administratoren angir at et bilde kan vises på en detaljside for posten, vises en plassholder for et bilde øverst til venstre på detaljsiden, og du kan laste bildet som du vil vise. Du kan ikke endre plasseringen av bildet på siden.

Muligheten til å vise et bilde på en postdetaljside er tilgjengelig for følgende posttyper:

- Firma
- Kontaktperson
- Produkt

Du kan laste bildefiler for følgende filtyper:

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

Filen du laster, må være mindre enn 5 MB. Den maksimale høyden på det viste bildet er 150 piksler, og den maksimale bredden er 150 piksler. Hvis bildet du laster, overskrider den maksimale høyden eller bredden, endres størrelsen på bildet automatisk før bildefilen lagres i Oracle CRM On Demand. Forholdet mellom høyden og bredden opprettholdes. Hvis du for eksempel laster et bilde som er 1 500 piksler høyt og 1 000 piksler bredt, endres størrelsen på bildet automatisk til 150 piksler høyt og 100 piksler bredt. Hvis bildet du laster, er mindre enn den maksimale høyden og bredden, endres ikke størrelsen på bildet.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du laster et bilde som skal vises på en postdetaljside. Du kan ikke laste et bilde til en post når du oppretter en post. Du må først opprette posten og lagre den, og deretter laste bildet til

posten. Du kan laste et bilde til en eksisterende post, forutsatt at du har de nødvendige tilgangsrettighetene til å oppdatere posten.

MERKNAD: Hvis et bilde ble vist i posten tidligere, erstatter bildet du laster, bildet som ble vist tidligere. Bildefilen som ble vist tidligere, slettes fra Oracle CRM On Demand, og du kan ikke gjenopprette den.

Slik laster du et bilde til en postdetaljside

- 1 På postdetaljsiden holder du pekeren over bildeplassholderen, slik at bildemenyen vises, og deretter klikker du på Meny.
- 2 Klikk på Velg fil for å åpne en dialogboks der du kan velge en fil.
- 3 Bla til filen du vil laste, og velg den.
Bildet du valgte, vises i bildefeltet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du fjerner et bilde fra en postdetaljside.

MERKNAD: Når du fjerner et bilde fra en detaljside, slettes bildet fra Oracle CRM On Demand, og du kan ikke gjenopprette det.

Slik fjerner du et bilde fra en postdetaljside

- 1 På postdetaljsiden holder du pekeren over bildeplassholderen for å vise bildemenyen og klikker på Fjern.
- 2 Bekreft at du vil fjerne bildefilen.

Om postindikatorene for områder for relaterte opplysninger

Hvis brukerrollen din har rettigheten Tilpass detaljside - indikator for poster, kan du konfigurere postindikatorer for områdene for relaterte opplysninger på postdetaljsider. Ved hjelp av postindikatorene kan du se hvorvidt poster finnes i et område for relaterte opplysninger, uten å åpne området. Administratoren kan også konfigurere postindikatorer for detaljsidene for posttypene på rollenivå. Hvis du ikke tilpasser innstillingene for postindikatorer for en posttype, brukes innstillingene som er konfigurert for posttypen for rollen din.

MERKNAD: Funksjonaliteten for relatert indikator støttes ikke for området Vedlegg for relaterte opplysninger i noen posttype, eller for området Brukerliste for relaterte opplysninger i posttypen Divisjon. Funksjonaliteten støttes heller ikke for egendefinerte Web-appleter.

Dette emnet beskriver hvordan postindikatorene for områder for relaterte opplysninger fungerer. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av innstillingene for postindikatorer, se [Håndtere postindikatorer for områder for relaterte opplysninger](#) (se [Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger](#) på side 749).

Indikatorikonene er som følger:

- En stjerne (*) angir at det finnes minst én post i området for relaterte opplysninger.
- En sirkel med en kryssende linje angir ett av følgende:
 - Det finnes ingen poster i området for relaterte opplysninger.
 - Brukerrollen og tilgangsprofilene gir deg ikke tilgang til området for relaterte opplysninger.

Postindikatorer i klassiske temaer

Hvis du bruker et klassisk tema, og har konfigurert visning av indikatorene for et område for relaterte opplysninger, vises indikatorene på følgende måte:

- Hvis områdene for relaterte opplysninger vises som faner:
 - Når fanen ikke er åpen, vises indikatoren i fanen.
 - Når fanen er åpen, vises ikke indikatoren.
- Hvis områdene for relaterte opplysninger vises som lister:
 - Når listen er trukket sammen, vises indikatoren i tittellinjen for listen.

- Når listen er utvidet, vises ikke indikatoren.

Postindikatorer i moderne temaer

Hvis du bruker et moderne tema, og har konfigurert visning av indikatorene for et område for relaterte opplysninger, vises indikatorene på følgende måte:

- Hvis områdene for relaterte opplysninger vises som faner:
 - Når fanen ikke er åpen, vises indikatoren på knappen for området for relaterte opplysninger.
 - Når fanen er åpen, vises ikke indikatoren.
- Hvis områdene for relaterte opplysninger vises som lister:
 - Når listen er trukket sammen, vises postindikatoren både på knappen for området for relaterte opplysninger og i tittellinjen for listen.
 - Når listen er utvidet, vises ikke postindikatoren i tittellinjen for området for relaterte opplysninger. Postindikatoren vises imidlertid fortsatt på knappen for området for relaterte opplysninger.

Dynamiske oppdateringer for postindikatorer

Hvis du legger til én eller flere poster i et område for relaterte opplysninger som tidligere ikke inneholdt poster, og deretter lukker fanen eller trekker sammen listen, oppdateres vanligvis indikatoren dynamisk for å vise at området for relaterte opplysninger nå inneholder poster. Hvis du fjerner alle postene fra et område for relaterte opplysninger, og deretter lukker fanen eller trekker sammen listen, oppdateres vanligvis indikatoren dynamisk for å vise at området for relaterte opplysninger ikke inneholder poster.

I noen tilfeller er det imidlertid ikke nødvendig å oppfriske et område med relaterte opplysninger når det gjøres en endring i innholdet i området, og i slike tilfeller oppdateres ikke postindikatoren dynamisk. Hvis du for eksempel foretar innebygd redigering av feltet Firma i en kontaktpersonpost på siden Detaljer om kontaktperson og legger til et primærfirma for kontaktpersonen, og hvis kontaktpersonen ikke tidligere hadde et tilkoblet firma, vil ikke postindikatoren for området for relaterte opplysninger for firmaer på siden Detaljer om kontaktperson bli oppdatert dynamisk. I slike tilfeller oppdateres postindikatoren neste gang du åpner detaljsiden for den overordnede posten eller hvis du manuelt oppfrisker Web-leseren når du viser detaljsiden for posten.

Postindikatorer i informasjonsvisningen

Hvis informasjonsvisningen er synlig, vises postindikatoren for et område for relaterte opplysninger til høyre for koblingen til området for relaterte opplysninger i informasjonsvisningen. Dette gjelder for alle områder for relaterte opplysninger der postindikatoren er konfigurert for visning, både i klassiske temaer og moderne temaer. Postindikatoren vises i informasjonsvisningen uavhengig av om en fane for relaterte opplysninger er åpen eller lukket, eller om en liste for relaterte opplysninger er utvidet eller trukket sammen. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av informasjonsvisningen, se [Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand \(på side 35\)](#).

Om postindikatorer og filtre i områder for relaterte opplysninger

Hvis områdene for relaterte opplysninger på postdetaljsider vises som faner, og hvis det er merket av for Aktiver utvidet visning for faner i selskapsprofilen, kan du bruke filtre i listene med poster i områdene for relaterte opplysninger. Postindikatoren blir om nødvendig oppdatert dynamisk for å gjenspeile filtre som du bruker i listen over relaterte poster. Hvis du for eksempel bruker et filter slik at ingen poster vises i området for relaterte opplysninger, og deretter åpner en annen fane på detaljsiden, endres indikatoren for det filtrerte området for relaterte opplysninger og angir at området ikke inneholder poster.

Administratoren kan velge å definere et standardfilter for en liste over poster i et område for relaterte opplysninger. Hvis standardfilteret resulterer i at ingen poster vises i området for relaterte opplysninger, angir postindikatoren for området at området ikke inneholder poster. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpassede standardfiltre for områder for relaterte opplysninger, se [Administrere standardfilterkriterier for relaterte elementer \(på side 1246\)](#).

Om den utvidede visningen for faner med relaterte opplysninger

Nederst på en detaljside for en post har du tilgang til områder med relaterte opplysninger som inneholder lister over poster som er koblet til hovedposten. I standardapplikasjonen viser hver del med relaterte opplysninger på detaljsiden opptil fem poster for én posttype, men hvis du vil vise flere poster, eller hvis du vil utføre listehandlinger, for eksempel filtrering eller sortering, må du åpne den fullstendige listen med relaterte poster ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste.

Hvis delene med relaterte opplysninger på detaljsidene for posten imidlertid vises som faner, og hvis det er merket av for Aktiver utvidet visning for faner i selskapsprofilen, kan du utføre følgende tilleggshandlinger i delene med relaterte opplysninger på postdetaljsider:

- Velg hvor mange poster som skal vises på én gang i området med relaterte opplysninger, i feltet Antall viste poster nederst på siden i området med relaterte opplysninger. Du kan velge å vise 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 poster i området samtidig. Etter at du har endret antall viste poster i området med relaterte opplysninger, gjelder den nye innstillingen for alle områder med relaterte opplysninger som støtter den utvidede funksjonaliteten på alle postdetaljsider, og innstillingen beholdes til du endrer den igjen.

MERKNAD: Antallet poster du kan velge å vise i listene i områdene med relaterte opplysninger, er uavhengig av antallet poster du velger å vise på hovedlistesidene for posttypene, og det er også uavhengig av antallet poster du velger å vise på listesidene som åpnes når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste i områdene med relaterte opplysninger.

- Hvis det finnes flere poster i listen enn det som kan vises på den gjeldende siden, går du til neste side, forrige side, den første siden eller den siste siden i listen ved å klikke på navigeringsikonene øverst eller nederst i området med de relaterte opplysningene.
- Sorter listen ved å klikke på en kolonneoverskrift hvis feltet støttes for sortering av den gjeldende listen.
- Filtrere listen. Hvis du vil ha opplysninger om filtrering av lister, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

MERKNAD: Administratoren kan velge å definere et tilpasset standardfilter som brukes første gang du åpner postdetaljsiden. Hvis et tilpasset standardfilter brukes, settes filterkriteriet automatisk inn i hurtigfilterfeltene i området for relaterte opplysninger. Du kan nullstille filteret eller bruke et annet filter. Hvis du navigerer bort fra postdetaljsiden og deretter går tilbake til siden, blir imidlertid det tilpassede standardfilteret aktivert igjen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpassede standardfiltre for områder for relaterte opplysninger, se [Administrere standardfilterkriterier for relaterte elementer \(på side 1246\)](#).

Når et filter blir brukt i området for relaterte opplysninger, vises en stjerne (*) ved siden av koblingen Avansert i området.

- Foreta et avansert søk etter de relaterte postene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Foreta et avansert søk etter én posttype \(på side 90\)](#) og [Om avansert søk etter relaterte poster \(på side 88\)](#).

Listesiden som vises, og sorteringsrekkefølgen og filtrene du bruker i området med de relaterte opplysningene, forblir aktive når du gjør følgende:

- Åpne et annet område med relaterte opplysninger på siden, og åpne deretter det opprinnelige området med relaterte opplysninger på nytt.
- Rediger et felt internt i området med relaterte opplysninger.
- Rediger et felt internt i den overordnede posten. Hvis du imidlertid endrer det styrende plukklistefeltet for et dynamisk oppsett, og sideoppsettet blir endret som et resultat av dette, vises den første siden i listen, det aktiverte filteret blir nullstilt, og standard sorteringsrekkefølge gjenopprettes. Hvis et tilpasset standardfilter er definert for listen, aktiveres det tilpassede standardfilteret igjen.
- Åpne den fullstendige listen over relaterte poster ved å klikke på Vis fullstendig liste.
Selv om sorteringsrekkefølgen og filtrene du bruker i området med relaterte opplysninger, også gjelder på siden med den fullstendige listen, vises i dette tilfellet den første siden i listen, selv om du hadde en annen side i listen åpen i området med relaterte opplysninger på postdetaljsiden.

Når du returnerer til den overordnede postdetaljsiden fra den fullstendige listen over relaterte poster, blir sorteringsrekkefølgen og eventuelle filtre du brukte i listen, slettet, og den første siden i listen vises på nytt. Hvis et tilpasset standardfilter er definert for listen, aktiveres det tilpassede standardfilteret igjen.

MERKNAD: Hvis brukerrollen din har rettigheten Tilpass detaljside - indikator for poster, kan du konfigurere områdene for relaterte opplysninger slik at grafiske indikatorer vises i områdene for relaterte opplysninger for å angi at det finnes poster i områdene. Postindikatorene blir om nødvendig oppdatert dynamisk for å gjenspeile filtre som du bruker i listen over relaterte poster. Hvis du for eksempel bruker et filter slik at ingen poster vises i området for relaterte opplysninger, og deretter åpner en annen fane på detaljsiden, endres indikatoren for det filtrerte området for relaterte opplysninger og angir at området ikke inneholder poster. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan postindikatorene fungerer, se [Om postindikatorene for områder for relaterte opplysninger \(på side 70\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av innstillingene for postindikatorer, se [Håndtere postindikatorer for områder for relaterte opplysninger \(se Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger på side 749\)](#).

Sorteringsrekkefølgen og filtre du bruker i et område med relaterte opplysninger, blir slettet, og den første siden i listen vises på nytt når du utfører en av følgende handlinger:

- Naviger bort fra den overordnede postdetaljsiden ved hjelp av en annen handling enn å klikke på Vis fullstendig liste. Å klikke på Ny for å legge til en ny post for den overordnede posttypen, eller å klikke på Rediger for å oppdatere den overordnede posten på en egen side, er eksempler på handlinger som navigerer bort fra den overordnede postdetaljsiden.
- Returner til den overordnede postdetaljsiden fra den fullstendige listen over relaterte poster.
- Klikk på Legg til eller Ny i området med relaterte opplysninger for å koble en post til den overordnede posten.
- Klikk på koblingen Rediger, Fjern eller Slett for en post i området med relaterte opplysninger.

MERKNAD: Den utvidede funksjonaliteten som er beskrevet i dette emnet, er ikke tilgjengelig hvis områdene med relaterte opplysninger på postdetaljsider vises som lister i stedet for faner. Noen lister med koblede poster støtter i tillegg ikke den utvidede funksjonaliteten som er beskrevet i dette emnet, selv om områdene med relaterte opplysninger vises som faner og det er merket av for valget Aktiver utvidet visning for faner i selskapsprofilen.

Søke etter poster

Du kan søke etter poster på flere måter i Oracle CRM On Demand:

- [Søke etter poster på handlingslinjen \(på side 84\)](#).
- [Bruke avansert søk \(på side 86\)](#)
- [Søke etter poster på listesider \(på side 94\)](#)
- [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#)
- [Søke etter poster med utvidet søk etter nøkkelord \(på side 101\)](#)

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om søk etter poster:

- [Om målsatt søk \(på side 74\)](#)
- [Om filterbetingelser \(på side 76\)](#)
- [Om filterverdier \(på side 80\)](#)
- [Om søk i plukklister for flervalg \(se \[Om søk i plukklister for flervalg\]\(#\) på side 82\)](#)
- [Om søk etter nøkkelord \(på side 82\)](#)
- [Standard søkefelt for nøkkelordsøk \(se \[Standard søkefelt for søk etter nøkkelord\]\(#\) på side 83\)](#)
- [Om smarttilknytninger og funksjonaliteten for automatisk løsning \(på side 99\)](#)
- [Bruke bokvelgeren \(på side 99\)](#)
- [Om utvidet søk etter nøkkelord \(på side 102\)](#)

Om målsatt søk

Du kan utføre to typer søk i Oracle CRM On Demand: målsatt søk og søk etter nøkkelord.

Selskapsadministratoren fastsetter hvilken type søk som brukes som standard for selskapet, ved å velge søketypen på siden Selskapsprofil. Målsatt søk er den anbefalte søketypen. Hvis du vil ha opplysninger om søk etter nøkkelord, se [Om søk etter nøkkelord \(på side 82\)](#).

Du kan bruke målsatt søk på flere steder i Oracle CRM On Demand, på følgende måte:

- **Området Søk på handlingslinjen.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i området Søk på handlingslinjen for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster på handlingslinjen, se [Søke etter poster på handlingslinjen \(på side 84\)](#).
- **Oppslagsvinduer.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i oppslagsvinduene der du søker etter poster som skal kobles til posten du arbeider med. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster i oppslagsvinduer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#).
- **Siden Avansert søk i Oracle CRM On Demand.** Søketypen på siden Avansert søk er avhengig av de angitte valgene, som følger:
 - Hvis du søker etter flere posttyper, er søket et nøkkelordsøk.
 - Hvis du søker etter en enkelt posttype, er søket et målsatt søk.Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker avansert søk, se [Bruke avansert søk \(på side 86\)](#).
- **Hurtigfilterfelt på listesider.** Søk ved hjelp av hurtigfilterfeltene på listesider er alltid målsatte søk, selv om søk etter nøkkelord er valgt som standard søketype for selskapet.

For målsatte søk er det brukerrollen din som fastsetter hvilke posttyper du kan søke i, og hvilke felt i hver posttype du kan søke i, på følgende måte:

- Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, skjer følgende:
 - Du kan ikke søke etter poster av denne typen i området Søk på handlingslinjen.
 - Du kan ikke angi noen søkekriterier for et avansert søk for denne posttypen. Hvis du kjører et avansert søk uten noen søkekriterier, returneres alle postene av den aktuelle posttypen som brukerrollen og tilgangsinstillingene tillater at du viser.
 - Du kan ikke bruke hurtigfilterfelt i oppslagsvinduer.
 - Du kan ikke angi noen søkekriterier for en liste over poster av denne posttypen. Hvis du vil ha mer informasjon om opprettelse og begrenning av lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
- For alle posttyper kan det hende du ser flere søkefelt i området Søk på handlingslinjen og i hurtigfilterfeltene i oppslagsvinduene, avhengig av hvilke felt selskapsadministratoren gjør tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrolle din for posttypen.
- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert for brukerrollen din, kan du søke i alle søkefeltene selskapsadministratoren gjør tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for posttypen, på hvilke som helst av følgende steder:
 - Handlingslinje
 - Oppslagsvinduer
 - Avansert søk

MERKNAD: Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert for brukerrollen din, kan du bare søke i et felt på handlingslinjen, i oppslagsvinduene eller i avansert søk hvis feltet oppfyller begge disse kriteriene:

- Feltet er et tilgjengelig søkefelt i søkeoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for posttypen.
- Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til din brukerrolle for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for din rolle, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

MERKNAD: *Dynamiske oppsett* er sideoppsett som viser forskjellige sett med felt for ulike poster av samme posttype, avhengig av plukklisterverdien du velger i et bestemt felt i posten.

Målsatt søk returnerer poster der verdien du angir i søkefeltene, samsvarer med de tilsvarende verdiene i poster av den valgte posttypen. Du får bare treff på postene som gir samsvar for hver av de angitte verdiene. Dette tilsvarer bruk av betingelsen AND mellom søkefeltene. Hvis du lar et søkefelt stå tomt, regnes ikke dette feltet med i søket. Hvis det er en avmerkingsboks i søkeoppsettet, er verdien i avmerkingsboksen alltid inkludert som en del av søkekriteriene. Hvis du merker dette valget, tolker Oracle CRM On Demand verdien som Sann eller Ja. Hvis du fjerner merket for dette valget, tolker Oracle CRM On Demand verdien som Usann eller Nei.

Søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, fastsetter hvilke felt som vises som kolonner i listen over poster som returneres av et søk av denne posttypen.

MERKNAD: Du kan ikke angi en nullverdi i et felt i et søk fra handlingslinjen. Hvis du vil angi en nullverdi, må du bruke Avansert søk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk \(på side 86\)](#).

Om jokertegn i målsatt søk

Som standard tilføyes et jokertegn eller en stjerne (*) etter hver søkeverdi som angis i et målsatt søkefelt, og du trenger derfor ikke å tilføye et jokertegn i søkestrengen. Du kan bruke et jokertegn som prefiks i søkeverdier, eller du kan bruke et jokertegn mellom søkeverdiene. Du kan ikke bruke jokertegn i plukklister der verdiene er forhåndsbestemt. Hvis du for eksempel utfører et målsatt søk etter firmaposter, kan du i standardsøkeoppsettet skrive inn søkestrenger for feltene Firmanavn og Sted. Ingen av disse feltene skiller mellom store og små bokstaver. Hvis du skriver inn C i feltet Firmanavn og Hoved i feltet Sted, tolkes det målsatte søkeuttrykket som følger:

Vis alle firmaer der firmanavn er lik C* og sted er lik Hoved*

Søket returnerer alle firmaer der firmanavnet begynner med bokstaven C (store og små bokstaver) og der verdien i feltet Sted begynner med ordet Hoved (enhver blanding av store og små bokstaver).

MERKNAD: Bruk av jokertegn har innvirkning på søkeytelsen. Søk der en søkeverdi har et jokertegn som prefiks, er tregest.

Bruken av jokertegn er begrenset når du søker etter eksakte treff som beskrevet nedenfor.

Om søk etter eksakte treff

Hvis du kjenner den eksakte verdien i et felt i posten der du søker, kan du søke etter eksakte treff ved å bruke et likhetstegn (=) som prefiks i søkestrengen. Når du bruker et likhetstegn som prefiks i en søkestreng, fungerer målsatt søk som følger:

- Et jokertegn tilføyes ikke på slutten av søkestrengen.
Hvis søkefeltet skiller mellom store og små bokstaver, returnerer søket eksakte treff for søkestrengen. Hvis søkefeltet ikke skiller mellom store og små bokstaver, returnerer søket treff med alle bokstavtyper.
Hvis du for eksempel angir =Acme som søkeverdi i feltet Firmanavn, returnerer søket alle firmaposter der firmanavnet er Acme eller ACME, eller andre varianter med en blanding av store og små bokstaver, fordi feltet Firmanavn ikke skiller mellom store og små bokstaver. Søket returnerer ikke eventuelle poster der firmanavnet inneholder ordet Acme, men også inneholder andre tegn, for eksempel Acme Inc, Acme Incorporated eller Acme SuperStore.
- Hvis du eksplisitt bruker et jokertegn i søkestrengen, behandles jokertegnet som tekst.
Anta for eksempel at det finnes to firmaposter med firmanavnene Acme* og Acme Super Store. Hvis du angir =Acme* i søkefeltet Firmanavn, returnerer søket posten der firmanavnet er Acme*. Søket returnerer ikke posten der firmanavnet er Acme Super Store.

- Hvis feltverdien i en post begynner med et likhetstegn, behandles bare det andre likhetstegnet som angis i søkefeltet, som en del av søkestrengen.

Anta for eksempel at det finnes to firmaposter med firmanavnene *=Acme Super Store* og *Acme Super Store*. Hvis du angir *==Acme Super Store* i feltet Firmanavn, returnerer søket posten der firmanavnet er *=Acme Super Store*. Søket returnerer ikke posten der firmanavnet er *Acme Super Store*.

Følgende begrensninger gjelder for bruk av likhetstegn som prefiks:

- Foranstilt likhetstegn støttes ikke for søkefelt med feltparten Telefon.
- Du kan ikke bruke et likhetstegn som prefiks for en verdi i et plukkistesøkefelt.

Om filterbetingelser

Ulike filterbetingelser er tilgjengelige for søk, avhengig av søkefeltets datatype. Dette er vist i tabellen nedenfor.

MERKNAD: I noen tilfeller returnerer ikke et søk poster som har en nullverdi i et felt som du bruker i kriteriet for et søk eller listefilteret. Hvis du for eksempel søker etter salgsmuligheter som har en status som ikke er lik Oppnådd, returneres ikke salgsmuligheter som har en nullstatus. Hvis du vil at søket skal returnere poster som har en nullverdi i et felt, inkluderer du en Er NULL-betingelse for dette feltet. Hvis du vil at søket i det tidligere eksemplet skal returnere salgsmuligheter som har en nullstatus, samt salgsmuligheter som har en annen status enn Oppnådd, inkluderer du en Er Null-betingelse for statusfeltet i søkekriteriene samt betingelsen for å finne poster som har en status som ikke er lik Oppnådd.

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
Nummer, Heltall, Prosent, Valuta	■ Mellom ■ Lik ■ Større enn ■ Mindre enn ■ Er NULL ■ Er ikke NULL ■ Ikke lik ■ Ikke mellom

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
Dato, klokkeslett	☐ Mellom ☐ Lik ☐ I løpet av de siste 90 dagene ☐ I løpet av de neste 90 dagene ☐ På ☐ På eller etter ☐ På eller før ☐ I dag * ☐ I går* ☐ I morgen* ☐ I løpet av de siste ? dagene ☐ I løpet av de neste ? dagene ☐ Forrige uke* ☐ Neste uke* ☐ Denne uken* ☐ Forrige måned* ☐ Neste måned* ☐ Denne måneden* ☐ Dette kvartalet* ☐ Forrige kvartal* ☐ Neste kvartal* ☐ Dette året* ☐ Neste år* ☐ Forrige år* ☐ Er NULL * ☐ Er ikke NULL * ☐ Ikke lik ☐ Ikke mellom For betingelser som er merket med en stjerne (*): Verdifeltet deaktiveres når betingelsen velges. For betingelsene I løpet av de siste ? dagene og I løpet av de neste ? dagene: Variabelen ? byttes ut med et antall dager som velges i filterverdifeltet.
Avmerkingsboks	☐ Er avmerket ☐ Er ikke merket av
Plukkliste	☐ Inneholder alle verdier ☐ Inneholder minst én verdi ☐ Inneholder ingen av verdiene ☐ Lik ☐ Er lik hvilken som helst* ☐ Er NULL ☐ Er ikke NULL ☐ Ikke lik

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
	☐ Mellom* ☐ Større enn* ☐ Mindre enn* Hvis du vil ha informasjon om betingelsene som er merket med en stjerne (*), se dette emnet i delen Om filterbetingelser for plukklisterfelt.
Tekst	☐ Mellom ☐ Inneholder alle verdier ☐ Inneholder minst én verdi ☐ Inneholder ingen av verdiene ☐ Lik ☐ Større enn ☐ Mindre enn ☐ Er NULL ☐ Er ikke NULL ☐ Ikke lik ☐ Begynner med ☐ Begynner ikke med ☐ Ligner ☐ Ligner ikke ☐ Ikke mellom
Telefon	☐ Begynner med ☐ Mellom ☐ Inneholder alle verdier ☐ Inneholder minst én verdi ☐ Inneholder ingen av verdiene ☐ Lik ☐ Større enn ☐ Mindre enn ☐ Ikke lik

Om filterbetingelser for plukklisterfelt

For betingelsene Mellom, Større enn og Mindre enn for plukklisterfelt søker Oracle CRM On Demand etter de språkuavhengige kodene (LIC) for plukklisterverdiene og ikke selve plukklisterverdiene for å finne postene som oppfyller filterkriteriet som du angir. Søkeresultatene inkluderer derfor alle postene der den språkuavhengige koden for plukklisterverdien oppfyller kriteriet, selv om selve plukklisterverdien ikke gjør det. Søkeresultatene inkluderer tilsvarende ikke poster der plukklisterverdien oppfyller kriteriet, mens den språkuavhengige koden for plukklisterverdien ikke gjør det.

Anta for eksempel at administratoren oppretter en plukklisterverdi kalt Beta. Den språkuavhengige koden for den nye plukklisterverdien er den samme som plukklisterverdien som standard. Et søk med følgende filter returnerer dermed poster der plukklisterverdien er Beta:

Mellom Alfa, Gamma

Hvis administratoren senere endrer plukklisterverdien fra Beta til Ikke Beta, endres imidlertid ikke den språkuavhengige koden for plukklisterverdien. Hvis du søker etter poster ved hjelp av filteret som vises ovenfor,

inkluderer dermed søkeresultatene alle postene der plukklisterverdien er Ikke Beta, fordi den språkuavhengige koden for plukklisterverdien fortsatt er Beta. Hvis du søker etter poster ved hjelp av følgende filter, inkluderer imidlertid ikke søkeresultatene postene der plukklisterverdien er Ikke Beta, fordi den språkuavhengige koden for plukklisterverdien ikke oppfyller det angitte kriteriet:

Mellom Gamma, Zeta

Hvis du søker etter en oversatt versjon av en plukklisterverdi, inkluderer søkeresultatene på samme måte alle postene der den språkuavhengige koden for plukklisterverdien oppfyller det angitte kriteriet, selv om den oversatte plukklisterverdien ikke gjør det.

For andre betingelser for plukklisterfelt enn Mellom, Større enn og Mindre enn søker Oracle CRM On Demand etter selve plukklisterverdiene og ikke de språkuavhengige kodene for å finne postene som oppfyller filterkriteriet som du angir.

Betingelsen Er lik hvilken som helst

Filterbetingelsen Er lik hvilken som helst søker etter poster som samsvarer nøyaktig med én av de angitte verdiene. Denne filterbetingelsen støttes bare for plukklisterfelt som ikonet Oppslag (forstørrelsesglass) er tilgjengelig for på detaljsider og redigeringssider for poster. Den støttes ikke for plukklisterfelt som har en rullegardinliste med verdier på detaljsider og redigeringssider for poster. For denne typen plukklisterfelt bruker du filterbetingelsen Inneholder alle verdier for å søke etter poster som samsvarer nøyaktig med én av de angitte verdiene.

Filterbetingelsen Er lik hvilken som helst støttes heller ikke for plukklisterfelt for flervalg. For informasjon om hvordan du søker i plukklisterfelt for flervalg, se Om søk i plukklisterfelt for flervalg (se [Om søk i plukklister for flervalg](#) på side 82).

Slik brukes filterbetingelser

Tabellen nedenfor viser hvordan ulike filterbetingelser og operatører brukes.

Bruk dette	Med	For samsvar	For disse resultatene
Mellom	Tekst, tall eller datoer	To verdier atskilt med komma	Viser poster med verdier mellom A og B (utelater verdier som er lik A og B).
Inneholder alle verdier (lik)	Tekst, tall eller datoer	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som samsvarer med de eksakte verdiene. Delstrenger av verdiene, eller den samme verdien med ulik bruk av store og små bokstaver, søkes ikke ut.
Inneholder minst én verdi	Bare tekst	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som samsvarer delvis med verdiene (gir treff på delstrenger). Hvis du for eksempel skriver inn <i>Lund</i> , får du treff på poster med <i>Lund Transport</i> , <i>Lunde Data</i> og <i>Per Lund Bilvask</i> . MERKNAD: Denne virkemåten gjelder bare for filtrerte lister, og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand som bruker betingelsen Inneholder minst én verdi. Bruk av denne betingelsen påvirker dessuten behandlingstiden i Oracle CRM On Demand, ettersom det søkes etter deltreff.

Bruk dette	Med	For samsvar	For disse resultatene
Inneholder ingen av verdiene (ikke lik)	Tekst, tall eller datoer	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som <i>ikke</i> samsvarer med verdiene. Dette er det motsatte av <i>Inneholder alle verdier</i> .
Lik	Tekst, tall eller datoer	Én verdi for hver linje. Du legger til verdier ved å bruke operatoren OR og legge til en ny linje.	Viser poster som samsvarer med verdiene.
Er lik hvilken som helst	Plukklister	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som samsvarer nøyaktig med én av verdiene. MERKNAD: Hvis du vil ha mer informasjon om filterbetingelsen Er lik hvilken som helst, se delen Om filterbetingelser for plukklisterfelt i dette emnet.
Større enn	Tekst, tall eller datoer	Enkeltverdi	Finner poster med en verdi som er større enn den angitte verdien.
Mindre enn	Tekst, tall eller datoer	Enkeltverdi	Finner poster som inneholder en verdi som er mindre enn den angitte verdien
Operator			
AND	Tekst, tall eller datoer	To eller flere betingelser	Viser poster der alle de angitte betingelsene er oppfylt. Hvis du for eksempel angir Lukningsdato > 10/01/2003 AND Inntekt > 500000, returneres poster som samsvarer med <i>begge</i> kriteriene.
OR	Tekst, tall eller datoer	Enhver betingelse	Viser poster der minst én betingelse er oppfylt. Hvis du for eksempel angir Bransje = Energi OR Faktureringsstatus = CA, returneres poster som samsvarer med <i>ett</i> av disse kriteriene.

Om filterverdier

Når du søker etter poster, må du angi en filterverdi avhengig av filterbetingelsen du velger.

Følg disse retningslinjene når du angir filterverdier for et søk:

- Bruk komma til å skille verdier i en verdiliste med én av disse betingelsene:
 - Inneholder alle verdier
 - Inneholder minst én verdi
 - Inneholder ingen av verdiene

- Er lik hvilken som helst
- Ikke bruk komma innenfor en verdi med én av disse betingelsene:
 - Inneholder alle verdier
 - Inneholder minst én verdi
 - Inneholder ingen av verdiene
 - Er lik hvilken som helst

Kommaer behandles som skilletegn i verdilisten, og kan derfor ikke brukes i selve verdiene. Hvis verdiene for filtret inneholder kommaer, må du bruke en kombinasjon av andre betingelser for å opprette det ønskede filtret.

- Ikke bruk komma som tusenskilletegn i numeriske verdier.
- Du kan bruke delvise ord med betingelsen Inneholder minst én verdi. Hvis du bruker delvise ord med de andre betingelsene, vil du imidlertid ikke finne de ønskede postene.

MERKNAD: Denne virkemåten gjelder for filtrerte lister som bruker betingelsen Inneholder minst én verdi, og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand.

- Datoer angis i formatet som selskapet bruker, men årstallet må bestå av fire sifre, for eksempel 2003.
- Utelat kommaer og symboler for valuta, for eksempel dollartegnet (\$).

Bruke jokertegn med filterverdier

Du kan bare bruke jokertegnene (* og ?) i søk på tekst- og telefonnummerfelt når filterbetingelsen er Begynner med.

ADVARSEL: Bruk av stjernetegnet (*) kan føre til redusert ytelse hvis du har store datamengder.

Du kan bruke jokertegn i følgende typer søk:

- Området Søkekriterier i Avansert søk
- Området Søkekriterier på sidene Opprett liste og Begrens liste
- Alfasøk på listesider
- Hurtigsøk på listesider
- Området Søk på handlingslinjen

For telefonnummerfelt kan du for eksempel søke etter alle telefonnumre med et bestemt retningsnummer. Hvis du vil gjøre dette, klikker du på telefonikonet, angir retningsnummeret i hurtigvinduet Telefonnummer og angir en stjerne (*) som jokertegn i feltet Lokalt nummer.

Om standardverdier i søkefelt

Avhengig av hvordan administratoren definerer søkeoppsettet for en posttype for din brukerrolle, kan det hende at søkefeltene for denne posttypen blir fylt ut automatisk med standardverdier på følgende plasseringer:

- Appleten Målsatt søk i handlingsfeltet.
- Skjermbildet Avanserte søkekriterier.
- Området for kriterier på siden Ny liste når du oppretter en ny liste.

MERKNAD: Når du begrenser en eksisterende liste, fastslås listen over søkefelt og betingelsene og verdiene for disse søkefeltene av det gjeldende listefilteret.

MERKNAD: For posttypen Aktivitet kan det hende at søkefeltene blir fylt ut automatisk i appleten Målsatt søk i handlingsfeltet og i skjermbildet Avanserte søkekriterier når du søker etter avtaler eller oppgaver, men søkefeltene blir aldri valgt på forhånd eller fylt ut når du oppretter en ny liste for posttypen Aktivitet.

Du kan endre betingelsen og verdien for et hvilket som helst søkefelt.

Om søk i plukklister for flervalg

Du kan søke og foreta spørringer på alle verdiene i et felt i en plukklister for flervalg. En *plukklister for flervalg* er en plukklister der du kan velge flere verdier når du angir postopplysninger.

Felt i plukklister for flervalg støttes som kolonner i resultater av målsøk og i filterkriterier for målsøk.

Listen nedenfor viser hvordan verdiene for plukklister for flervalg i filterkriteriene og filterbetingelsen bestemmer hvilke poster som søkes ut.

- **Inneholder alle verdier.** En post søkes ut hvis alle de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklister for flervalg i en post som omfattes av søket.
- **Inneholder minst én verdi.** En post søkes ut hvis en av de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklister for flervalg i en post som omfattes av søket.
- **Inneholder ingen av verdiene.** En post søkes ut hvis ingen av de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklister for flervalg i en post som omfattes av søket.

Om søk etter nøkkelord

Du kan bruke to typer søk i Oracle CRM On Demand: målsatt søk og søk etter nøkkelord.

Selskapsadministratoren fastsetter hvilken type søk som brukes som standard for selskapet, ved å velge søketypen på siden Selskapsprofil. Målsatt søk er den anbefalte søketypen. Hvis du vil ha mer informasjon om målsatt søk, se [Om målsatt søk \(på side 74\)](#).

Du kan bruke søk etter nøkkelord på flere steder i Oracle CRM On Demand, på følgende måte:

- **Området Søk på handlingslinjen.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i området Søk på handlingslinjen for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster på handlingslinjen, se [Søke etter poster på handlingslinjen \(på side 84\)](#).
- **Oppslagsvinduer.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i oppslagsvinduene der du søker etter poster som skal kobles til posten du arbeider med. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster i oppslagsvinduer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#).
- **Siden Avansert søk i Oracle CRM On Demand.** Søketypen på siden Avansert søk er avhengig av de angitte valgene, som følger:
 - Hvis du søker etter flere posttyper, er søket et nøkkelordsøk.
 - Hvis du søker etter en enkelt posttype, er søket et målsatt søk.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker avansert søk, se [Bruke avansert søk \(på side 86\)](#).

MERKNAD: Søk ved hjelp av hurtigfilterfeltene på listesider er alltid målsatte søk, selv om søk etter nøkkelord er valgt som standard søketype for selskapet.

Hvis selskapsadministratoren velger søk etter nøkkelord som søketype for selskapet, vises bare ett søkefelt i området Søk på handlingslinjen og i oppslagsvinduer. Et søk etter nøkkelord søker i bestemte felt for å finne samsvar med teksten som skrives inn i søkefeltet. Du får treff på alle poster der den angitte tekststrengen finnes i et hvilket som helst av feltene det søkes på. Dette tilsvarer bruk av betingelsen OR i standardfeltene. Eksempel: I et søk etter nøkkelord for serviceforespørselsposter søkes det i feltene Nummer på serviceforespørsel og Emne. Hvis du angir verdien 1234 i søkefeltet på handlingslinjen, vises følgende poster:

- Alle poster der verdien i feltet Nummer på serviceforespørsel inneholder strengen 1234, for eksempel serviceforespørsel nummer 12345 og 01234.
- Alle poster der teksten i feltet Emne inneholder strengen 1234, for eksempel *Kunde har rapportert et problem med produkt nummer 1234*.

Enkelte posttyper støtter ikke søk etter nøkkelord. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter søk etter nøkkelord, og opplysninger om feltene som omfattes av søket for hver posttype i et søk etter nøkkelord, se [Standard søkefelt for søk etter nøkkelord \(på side 83\)](#).

Standard søkefelt for søk etter nøkkelord

Du kan bruke søk etter nøkkelord på flere steder i Oracle CRM On Demand, på følgende måte:

- **Området Søk på handlingslinjen.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i området Søk på handlingslinjen for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster på handlingslinjen, se [Søke etter poster på handlingslinjen \(på side 84\)](#).
- **Oppslagsvinduer.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i oppslagsvinduerne der du søker etter poster som skal kobles til posten du arbeider med. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster i oppslagsvinduer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#).
- **Siden Avansert søk i Oracle CRM On Demand.** Søketyperen på siden Avansert søk er avhengig av de angitte valgene, som følger:
 - Hvis du søker etter flere posttyper, er søket et nøkkelordsøk.
 - Hvis du søker etter en enkelt posttype, er søket et målsatt søk.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker avansert søk, se [Bruke avansert søk \(på side 86\)](#).

MERKNAD: Søk ved hjelp av hurtigfilterfeltene på listesider er alltid målsatte søk, selv om søk etter nøkkelord er valgt som standard søketype for selskapet.

Hvis du vil ha flere opplysninger om søk etter nøkkelord og målsatt søk, se [Om søk etter nøkkelord \(på side 82\)](#) og [Om målsatt søk \(på side 74\)](#).

Alle posttyper støtter målsatt søk, men enkelte posttyper støtter ikke søk etter nøkkelord. Tabellen nedenfor inneholder en liste over posttypene som støtter søk etter nøkkelord. For hver posttype vises Oracle CRM On Demand-feltene som omfattes av et søk etter nøkkelord.

For denne posttypen	Inngår disse feltene i søket
Firmaer	Firmanavn, Sted
Avtaler	Emne
Kampanjer	Kildekode, Navn på kampanje
Kontaktpersoner	Etternavn, Fornavn, E-post
Egendefinerte objekter 01	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Egendefinerte objekter 02	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Egendefinerte objekter 03	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Hendelser	Navn, Sted

For denne posttypen	Inngår disse feltene i søket
Kundeemner	Etternavn, Fornavn
Salgsmuligheter	Navn på salgsmulighet
Produkter	Navn på produkt, Produktkategori, Status
Serviceforespørsler	Serviceforespørselsnummer, Emne
Løsninger	ID for løsning, Tittel
Oppgaver	Emne
Brukere	Etternavn, Fornavn, E-post
Spesielt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Midler	Navn på midler, Status
Forespørsler om midler	Navn på forespørsel om midler, Status
Spesielt for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partnere	Navn på partner, Sted
Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Forhandler	Navn, Sted
Kjøretøy	ID-nummer på kjøretøy
Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Hendelser	Navn, Sted
Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Husholdninger	Navn på husholdning
Porteføljer	Firmanummer

Søke etter poster på handlingslinjen

Du kan bruke området Søk på handlingslinjen til å søke etter poster. Før du oppretter et nytt firma, en ny kontaktperson og så videre, er det lurt å finne ut om posten finnes fra før. I det første feltet i området Søk på handlingslinjen kan du velge posttypen du vil søke etter. Du kan velge Alle hvis du vil søke etter alle posttyper,

eller du kan velge en bestemt posttype. Du kan angi standard posttype for området Søk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Angi standard søkeposttype \(på side 735\)](#).

MERKNAD: Brukerrollen din og hvilken type søk selskapet bruker, fastsetter hvilke posttyper du kan søke etter i området Søk på handlingslinjen.

Om de ulike søketypene

Hvis du søker etter én posttype, vises søkeresultatene på en listeside, og du kan deretter arbeide med listen over poster. Du kan begrense listen ytterligere ved hjelp av listehåndteringsfunksjonene i Oracle CRM On Demand, og du kan lagre søkeresultater som en ny liste. Hvis du vil ha mer informasjon om håndtering av postlister, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#). Hvis du søker etter alle posttyper, vises en søkeresultatside med ulike områder for hver posttype som inngår i søket. Når du søker med tekstbaserte søkefelt, skilles det ikke mellom store og små bokstaver med mindre teksten *skill mellom store og små bokstaver* vises nedtonet i inndatafeltet. Den nedtonede teksten forsvinner når du klikker i feltet.

Du kan også gå til siden Avansert søk, der du kan søke i flere posttyper samtidig og søke ved hjelp av datofelt. Avansert søk gir også bedre filtreringsfunksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk \(på side 86\)](#).

Oracle CRM On Demand støtter to typer søk: Målsatt søk og søk etter nøkkelord. Selskapsadministratoren fastsetter hvilken type søk som brukes som standard for selskapet, ved å velge søketypen på siden Selskapsprofil. Målsatt søk gir vanligvis bedre spørringsytelse. Hvis du vil ha flere opplysninger om målsatt søk og søk etter nøkkelord, se [Om målsatt søk \(på side 74\)](#) og [Om søk etter nøkkelord \(på side 82\)](#).

MERKNAD: For målsatt søk vises kanskje en bokvelger i området Søk på handlingslinjen. Du kan bruke bokvelgeren til å begrense søket, og bare søke på poster som tilhører en bestemt brukerbok (vanligvis kalt en bruker) eller en egendefinert bok (vanligvis kalt en bok). Hvis du vil ha mer informasjon, se [Bruke bokvelgeren \(på side 99\)](#).

Hva skjer hvis et søk returnerer bare én post?

Du kan angi hvordan en post skal vises hvis den er den eneste posten som returneres ved et søk. Posten kan åpnes direkte på en postdetaljside, eller den kan vises på en listeside. Valget som styrer denne virkemåten, er avmerkingsboksen Gå direkte til detaljsiden hvis bare én post returneres i området Valg for hurtigsøk på siden Oppsett for handlingslinje i det personlige oppsettet. Hvis du vil ha informasjon om konfigurering av handlingslinjeoppsett, se [Endre oppsettet for handlingslinjen \(på side 750\)](#).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du søker etter en post på handlingslinjen.

Slik søker du etter en post på handlingslinjen

- 1 Hvis handlingslinjen er skjult, viser du den.
Hvis du vil ha informasjon om hvordan du viser og skjuler handlingslinjen, se [Om å vise eller skjule handlingslinjen \(på side 39\)](#).
- 2 Velg en posttype i det første feltet i området Søk på handlingslinjen, eller velg Alle hvis du vil søke i alle posttypene som er tilgjengelig for søk.

MERKNAD: Når du angir valget for å søke i alle posttyper, inkluderes posttypene Egendefinert objekt 01, 02 og 03 i søket, men Egendefinert objekt 04 og senere posttyper inkluderes ikke. Et søk i alle posttypene som er tilgjengelige i søket, går tregere enn å søke i én posttype.

- 3 Avhengig av oppsettet kan du angi verdien du vil søke etter, i ett tekstfelt eller i flere tekstfelt.
- 4 Klikk på Start.

TIPS: Hvis du får en melding om at en søkeforespørsel er tidsavbrutt, kan du bruke Avansert søk til å begrense kriteriene ytterligere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk \(på side 86\)](#). Du finner også mer informasjon om optimalisering av søk og lister på Web-området for opplæring og support. Du får

tilgang til dette Web-området ved å klikke på den globale koblingen [Opplæring og support](#) øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

- 5 Klikk på koblingen i posten du vil bruke.
Detaljsiden for posten åpnes.

Bruke avansert søk

Du kan foreta et avansert søk etter én posttype via koblingen Avansert på følgende steder:

- Handlingslinjen.
- Lister over relaterte poster i en overordnet post, hvis områdene for relaterte opplysninger på postdetaljsidene vises som faner, og hvis det er merket av i boksen Aktiver utvidet visning for faner i selskapsprofilen.
- Oppslagsvinduer, hvis målsatt søk er aktivert for selskapet.

Du kan foreta et avansert søk etter flere posttyper via koblingen Avansert på handlingslinjen.

Brukerrollen din bestemmer hvilke posttyper du kan søke etter. De tilgjengelige områdene på siden Avansert søk endres avhengig av om du velger én posttype eller flere posttyper for søket, og avhengig av hvor du starter søket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om avansert søk, se følgende emner:

- [Om avansert søk etter én posttype \(på side 86\)](#)
- [Om avansert søk etter relaterte poster \(på side 88\)](#)
- [Om avansert søk etter flere posttyper \(på side 90\)](#)

I følgende emner finner du trinnvise prosedyrer for hvordan du foretar avanserte søk:

- [Foreta et avansert søk etter én posttype \(på side 90\)](#)
- [Foreta et avansert søk etter flere posttyper \(på side 93\)](#)

Om avansert søk etter én posttype

Du kan foreta et avansert søk etter én posttype via koblingen Avansert på følgende steder:

- Handlingslinjen.
- Lister over relaterte poster i en overordnet post, hvis områdene for relaterte opplysninger på postdetaljsidene vises som faner, og hvis det er merket av i boksen Aktiver utvidet visning for faner i selskapsprofilen.
- Oppslagsvinduer, hvis målsatt søk er aktivert for selskapet.

Et avansert søk etter en enkeltposttype ligner på et målsatt søk i området Søk på handlingslinjen. Du kan søke etter flere felt i posttypen. Med et avansert søk kan du imidlertid også gjøre følgende:

- Angi hvorvidt det skal skilles mellom store og små bokstaver i søket.
- Velg feltene du vil søke i. Hvis du vil ha flere opplysninger, se delen Om søkefeltene i dette emnet.
- Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret.

MERKNAD: I et avansert søk for en enkeltposttype bruker du ikke likhetstegnet (=) til å søke etter et eksakt treff. Bruk i stedet betingelsen Lik eller Er lik hvilken som helst hvis du vil søke etter eksakte treff.

- Angi hvilke felt som skal vises i søkeresultatene. Denne funksjonen er bare tilgjengelig i søk som du foretar via koblingen Avansert på handlingslinjen.
- Angi den innledende sorteringsrekkefølgen for søkeresultatene.

Om søkefeltene

Når du foretar et avansert søk etter én posttype via koblingen Avansert på handlingslinjen eller koblingen Avansert i et oppslagsvindu, bestemmer brukerrollen din hvilke posttyper som er søkbare, og hvilke felt i hver posttype du kan søke i, som følger:

- Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, kan du ikke angi noen søkekriterier for et avansert søk for posttypen. Hvis du kjører et avansert søk uten noen søkekriterier, returneres alle postene av den aktuelle posttypen som brukerrollen og tilgangsinnstillingene tillater at du viser.
- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i din brukerrolle, kan du søke i alle søkefeltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelige, i søkeoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for posttypen.

MERKNAD: Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i din brukerrolle, kan du bare søke i et felt hvis det oppfyller begge disse kriteriene:
 - Feltet er et tilgjengelig søkefelt i søkeoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for posttypen.
 - Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til din brukerrolle for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for din rolle, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

MERKNAD: *Dynamiske oppsett* er sideoppsett som viser forskjellige sett med felt for ulike poster av samme posttype, avhengig av plukklisterverdien du velger i et bestemt felt i posten.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan Oracle CRM On Demand bestemmer hvilke felt som er søkbare når du foretar et avansert søk via koblingen Avansert i en liste over relaterte poster, se [Om avansert søk etter relaterte poster \(på side 88\)](#).

Om søkeresultatene

Hvilke felt som vises i postene som returneres i et avansert søk etter én posttype, er avhengig av hvor du starter søket, og brukerrollen din, som følger:

- **Søk via koblingen Avansert på handlingslinjen.** Du kan velge feltene som skal vises som kolonner i listen over poster som søket returnerer. Brukerrollen din bestemmer hvilke felt du kan velge å vise, som følger:
 - Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert for brukerrollen din, kan du velge å vise hvilket som helst felt som en kolonne i listen over poster som returneres av søket.
 - Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert for brukerrollen din, kan du bare velge et felt som skal vises som en kolonne, i listen over poster som returneres av søket, hvis feltet vises på sideoppsettet for detaljer som er tilordnet til brukerrollen din for den aktuelle posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for rollen din, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene for posttypen.

Søkeresultatene vises på en listeside. Hvis det er for mange poster i listen, kan du deretter filtrere eller begrense listen på listesiden. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du filtrerer og begrenser lister på listesider, kan du se følgende emner:

- [Filtrere lister \(på side 128\)](#)
- [Begrense lister på listesider \(på side 130\)](#)

Hvis du vil ha mer informasjon om håndtering av postlister, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

- **Søk via koblingen Avansert i en liste over relaterte poster.** Søkeresultatene vises på siden der du klikket på koblingen Avansert. Oppsettet for området for relaterte opplysninger på den overordnede postdetaljsiden bestemmer hvilke felt som vises som kolonner i listen over poster som returneres.
- **Søk via koblingen Avansert i et oppslagsvindu.** Søkeresultatene vises i oppslagsvinduet, og oppsettet for oppslagsvinduet bestemmer hvilke felt som vises som kolonner i listen over poster. I de fleste tilfeller bestemmes oppsettet for oppslagsvinduet på grunnlag av søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for posttypen. Det finnes imidlertid noen forhånds konfigurerte oppslagsvinduer som ikke påvirkes av søkeoppsettene for brukerroller.

Om sorteringsrekkefølgen for søkeresultater

Lister uten et angitt sorteringsfelt sorteres automatisk etter den viste kolonnen som gir mest effektiv ytelse. Det anbefales derfor at du ikke angir et sorteringsfelt for søk. I standardapplikasjonen velges et sorteringsfelt automatisk på siden Avansert søk for én posttype, men du kan nullstille sorteringsfeltet. Administratoren kan konfigurere søkeoppsettet for en posttype for brukerrollen din slik at et sorteringsfelt ikke velges automatisk. Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av søkeoppsett, se [Håndtere søkeoppsett](#) (se [Behandle søkeoppsett](#) på side 1276).

Du kan eventuelt angi den innledende sorteringsrekkefølgen for listen over poster som returneres i et avansert søk etter én posttype. Du kan velge opptil tre sorteringsfelt. Du kan for eksempel velge å sortere en liste med kontaktpersoner først etter etternavn, så etter fornavn og til slutt etter avdeling. For hvert av de tre sorteringsfeltene kan du angi om postene skal sorteres i stigende rekkefølge eller i synkende rekkefølge.

Hvis du angir sorteringsrekkefølgen, bør du bruke det mest restriktive tilgjengelige feltet som første sorteringsfelt, særlig hvis søket er for en posttype som har et stort antall poster. Eksempelvis er et søk på feltet E-post for posttypen Kontaktperson mer effektivt hvis resultatene også sorteres etter feltet E-post i stedet for et annet felt, for eksempel feltet Etternavn for kontaktperson. Hvis du starter et avansert søk fra handlingslinjen, kan du legge til felt i søkeresultatene og bruke disse feltene som sorteringsfelt.

Når du har valgt det første sorteringsfeltet, kan du bare velge sorteringsfeltene som er lagret direkte i den samme posten som det første sorteringsfeltet, som andre og tredje sorteringsfelt. Hvis du for eksempel søker etter kontaktpersoner, kan du velge feltet Fornavn i kontaktpersonen som første sorteringsfelt. I så fall kan du bare velge de gjenstående sorteringsfeltene som er lagret direkte i kontaktpersonposten, som andre og tredje sorteringsfelt. Felt som er lagret i andre poster, for eksempel feltet Firma, som er lagret i firmaposten, er ikke tilgjengelige.

MERKNAD: Hvis du søker via koblingen Avansert i oppslagsvinduer, kan du bare velge feltene som vises i oppslagsvinduet, som sorteringsfelt i det avanserte søket.

Hva skjer hvis et søk fra handlingslinjen returnerer bare én post?

Du kan angi hvordan en post skal vises hvis den er den eneste posten som returneres ved et søk. Posten kan åpnes direkte på en postdetaljside, eller den kan vises på en listeside. Valget som styrer denne virkemåten, er avmerkingsboksen Gå direkte til detaljsiden hvis bare én post returneres i området Valg for hurtigsøk på siden Oppsett for handlingslinje i det personlige oppsettet. Dette valget gjelder for avanserte søk etter enkeltposttyper som du foretar via koblingen Avansert på handlingslinjen, samt søk som du foretar direkte på handlingslinjen. Det gjelder ikke for søk som du foretar via koblingen Avansert i en liste over relaterte poster, søk som du foretar via koblingen Avansert i oppslagsvinduer, eller søk etter flere posttyper. Hvis du vil ha informasjon om konfigurering av handlingslinjeoppsett, se [Endre oppsettet for handlingslinjen](#) (på side 750).

Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner for hvordan du foretar et avansert søk etter én posttype, se [Foreta et avansert søk etter én posttype](#) (på side 90).

Om avansert søk etter relaterte poster

Hvis områdene for relaterte opplysninger på postdetaljsider vises som faner, og hvis det er merket av for Aktiver utvidet visning for faner i selskapsprofilen, kan du foreta avanserte søk for å begrense lister over relaterte poster. Du kan for eksempel foreta et avansert søk etter kontaktpersonpostene som er koblet til en overordnet firmapost. Du kan starte søket via koblingen Avansert i listen, enten direkte i området for relaterte opplysninger på den overordnede postdetaljsiden, eller på listesiden som åpnes når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste i området for relaterte opplysninger.

Et avansert søk etter relaterte poster ligner på et avansert søk etter én posttype, som du foretar ved å klikke på koblingen Avansert på handlingslinjen. Dette er beskrevet i [Foreta et avansert søk etter én posttype](#) (på side 90). Avhengig av hvordan administratoren konfigurerer brukerrollen din og søkeoppsettene, vil noen av søkefeltene som er tilgjengelige i et avansert søk etter en posttype fra handlingslinjen, muligens ikke være tilgjengelige i et avansert søk etter relaterte poster med den samme posttypen. Dessuten kan du ikke velge hvilke felt som skal vises som kolonner i resultatene av et søk etter relaterte poster. Søkeresultatene inneholder de samme feltene som vises i området for relaterte opplysninger på den overordnede postdetaljsiden.

Oracle CRM On Demand bruker følgende funksjoner for å bestemme hvilke felt som er søkbare i et avansert søk etter relaterte poster for en bestemt posttype:

- **Innstillingen for rettigheten Alle felt i søk og lister i rollen din.**
- **Oppsettet for området for relaterte opplysninger i oppsettet for den overordnede postdetaljsiden.** Hvis du for eksempel søker etter kontaktpersonene som er koblet til en overordnet firmapost, vurderes oppsettet for relaterte opplysninger for kontaktpersoner som brukes i oppsettet for firmadetaljsiden for rollen din.
- **Detaljsideoppsettet for posttypen for rollen din.** Hvis du for eksempel søker etter kontaktpersonene som er koblet til en overordnet firmapost, vurderes detaljsideoppsettet for posttypen Kontaktperson for rollen din.
- **Søkeoppsettet for posttypen for rollen din.** Hvis du for eksempel søker etter kontaktpersonene som er koblet til en overordnet firmapost, vurderes søkeoppsettet for posttypen Kontaktperson for rollen din. Følgende kan vurderes i søkeoppsettet, avhengig av omstendighetene:
 - Settet med tilgjengelige søkefelt.
 - Følgende avmerkingsboks: Begrens søk til felt som er valgt i oppsett for relaterte opplysninger. Innstillingen i denne avmerkingsboksen vurderes ikke hvis feltet vises i listen over relaterte poster der du foretar søket. I noen tilfeller der et felt ikke vises i listen over relaterte poster, vurderes imidlertid innstillingen i denne avmerkingsboksen for å bestemme om feltet er tilgjengelig som søkefelt for søk etter relaterte poster selv om feltet ikke vises i listen over relaterte poster.

Tabellen nedenfor viser hvordan rettigheten og oppsettene brukes for å bestemme om et felt er tilgjengelig for søk etter relaterte poster. Kolonnen lengst til høyre viser utfallet i hvert tilfelle.

Rettigheten Alle felt i søk og lister	Vises feltet i området for relaterte opplysninger?	Vises feltet på detaljsiden?	Er feltet tilgjengelig som søkefelt i søkeoppsettet?	Avmerkingsboksen Begrens søk til felt som er valgt i oppsett for relaterte opplysninger	Er feltet tilgjengelig for søk etter relaterte poster?
Aktivert	Ja	Ikke tilgjengelig	Ja	Ikke tilgjengelig	Ja
Aktivert	Ja	Ikke tilgjengelig	Nei	Ikke tilgjengelig	Nei
Aktivert	Nei	Ikke tilgjengelig	Ja	Valgt	Nei
Aktivert	Nei	Ikke tilgjengelig	Ja	Ikke valgt	Ja
Aktivert	Nei	Ikke tilgjengelig	Nei	Ikke tilgjengelig	Nei
Deaktivert	Ja	Ja	Ja	Ikke tilgjengelig	Ja
Deaktivert	Ja	Ja	Nei	Ikke tilgjengelig	Nei
Deaktivert	Ja	Nei	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Nei
Deaktivert	Nei	Ja	Ja	Valgt	Nei
Deaktivert	Nei	Ja	Ja	Ikke valgt	Ja
Deaktivert	Nei	Ja	Nei	Ikke tilgjengelig	Nei

Rettigheten Alle felt i søk og lister	Vises feltet i området for relaterte opplysninger?	Vises feltet på detaljsiden?	Er feltet tilgjengelig som søkefelt i søkeoppsettet?	Avmerkingsboksen Begrens søk til felt som er valgt i oppsett for relaterte opplysninger	Er feltet tilgjengelig for søk etter relaterte poster?
Deaktivert	Nei	Nei	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Nei

Om avansert søk etter flere posttyper

Et avansert søk for flere posttyper er et søk etter nøkkelord. Du kan søke etter noen av eller alle posttypene som støtter søk etter nøkkelord. Når du bruker avansert søk for flere posttyper, vises en søkeresultatside med forskjellige områder for hver posttype som ble funnet i søket.

MERKNAD: Når du velger Alle posttyper i listen over posttyper for et søk, omfatter søket bare posttypene som støtter søk etter nøkkelord. Hvis du vil søke etter posttyper som ikke støtter søk etter nøkkelord, må du søke etter én posttype om gangen.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan et søk etter nøkkelord fungerer, se [Om søk etter nøkkelord \(på side 82\)](#). Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner for hvordan du foretar et avansert søk etter flere posttyper, se [Foreta et avansert søk etter flere posttyper \(på side 93\)](#).

Foreta et avansert søk etter én posttype

Dette emnet beskriver hvordan du utfører følgende oppgaver:

- Start et avansert søk etter én posttype fra følgende steder:
 - Handlingslinjen
 - Et oppslagsvindu
 - En liste med relaterte poster
- Foreta et avansert søk.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du starter et avansert søk etter én posttype fra handlingslinjen.

Slik starter du et avansert søk etter én posttype fra handlingslinjen

- 1 Hvis handlingslinjen er skjult, viser du den. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du viser og skjuler handlingslinjen, se [Om å vise eller skjule handlingslinjen \(på side 39\)](#).
- 2 Klikk på Avansert i området Søk på handlingslinjen.
- 3 Gjør følgende på siden Avansert søk:
 - a Klikk på valgknappen Følgende posttyper.
 - b Merk av i boksen for posttypen du vil søke etter.
 - c Kontroller at det ikke er merket av for noen av de andre posttypene.
- 4 Velg ett av følgende i området Søk i:
 - Postsett
 - Bok

MERKNAD: Området Søk i vises ikke for posttyper som ikke har eiere, for eksempel posttypene Produkt og Bruker. Valget Bok i området Søk i er bare tilgjengelig hvis funksjonen Bok er aktivert for selskapet.

- 5 Hvis du velger Postsett i området Søk i, må du velge ett av følgende for å angi settet med poster du vil søke etter:

- **Alle poster synlige for meg.** Inkluderer poster som du minst har visningstilgang til, slik det fremgår av ditt rapporteringshierarki, tilgangsnivået for din rolle og tilgangsnivået for delte poster.

MERKNAD: Det tas hensyn til valget Ledersynlighet er aktivert i selskapsprofilen og innstillingen Kan lese alle poster i brukerrollen når du angir dette valget. Hvis valget Ledersynlighet er aktivert i selskapsprofilen ikke angis, er postsettet som det søkes i når du angir valget Alle poster synlige for meg, det samme postsettet som det søkes i når du angir valget Alle poster der jeg er med i teamet, med mindre innstillingen Kan lese alle poster i brukerrollen er valgt for den relevante posttypen.

- **Alle poster som jeg eier**

- **Alle poster der jeg er med i teamet.** Inkluderer bare poster i den filtrerte listen der ett av følgende gjelder:

- Du eier postene.
- Eieren har delt postene med deg via teamfunksjonen.
- Postene er delt med deg via gruppetilordningsfunksjonen for firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer.

- **Alle poster som jeg eller mine underordnede eier.** Inkluderer poster som du eller underordnede eier. Det tas ikke hensyn til valget Ledersynlighet er aktivert for selskapsprofilen når du angir dette valget.

- **Alle poster der jeg eller mine underordnede er med i teamet.** Inkluderer poster der du eller noen dine underordnede er teammedlemmer hvis Ledersynlighet er aktivert i selskapsprofilen. Det tas ikke hensyn til valget Ledersynlighet er aktivert for selskapsprofilen når du angir dette valget.

- **Min standardbok.** Din standardinnstilling for bokvelgeren, definert av selskapsadministratoren.

- 6 Hvis du velger Bok i området Søk i, må du velge en bok, bruker eller representant i bokvelgeren.

Hvis du vil ha mer informasjon, se [Bruke bokvelgeren \(på side 99\)](#).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du starter et avansert søk etter én posttype fra et oppslagsvindu.

Slik starter du et avansert søk etter én posttype fra et oppslagsvindu

- Klikk på Avansert i oppslagsvinduet.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du starter et avansert søk etter én posttype fra en liste over relaterte poster.

Slik starter du et avansert søk etter én posttype fra en liste over relaterte poster

- 1 Rull til området for relaterte opplysninger på den overordnede postdetaljsiden.
- 2 Klikk på Avansert i området for relaterte opplysninger.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du foretar et avansert søk etter én posttype. Denne prosedyren gjelder for avanserte søk som du starter via koblingen Avansert i oppslagsvinduer eller koblingen Avansert i lister over relaterte poster, samt avanserte søk som du starter via koblingen Avansert på handlingslinjen.

Slik foretar du et avansert søk etter én posttype

- 1 Merk eventuelt av for Skiller ikke mellom store og små bokstaver i området Velg om det skal skilles mellom store og små bokstaver på siden Avansert søk.
Hvis det er merket av i denne boksen, vil enkelte felt ikke skille mellom store og små bokstaver for søket. Disse feltene vises med blå tekst i området Angi søkekriterier.
- 2 Gjør følgende i området Angi søkekriterier:
 - a Velg et felt i listen Felt.

Hvis du startet søket fra handlingslinjen, er feltene forhåndsutfyllt med de målsatte søkefeltene for posttypen. Hvis du startet søket fra et oppslagsvindu eller fra en liste over relaterte poster, og hvis du allerede har valgt et søkefelt i oppslagsvinduet eller listen over relaterte poster, er det første kriteriefeltet forhåndsutfyllt med det valgte søkefeltet.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over søkefelt. Hvis søkekriteriene omfatter et felt som ikke er optimalisert for søking, kan søket gå tregere. Du kan filtrere mot maksimalt ti felt.

MERKNAD: Feltene som har lilla tekst i området Angi søkekriterier, skiller aldri mellom store og små bokstaver, uavhengig av innstillingen i avmerkingsboksen Skiller ikke mellom store og små bokstaver. Disse feltene er ikke optimalisert for raske søk.

- b** Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret.

Hvis du vil ha informasjon om bruk av filterbetingelser, se [Om filterbetingelser \(på side 76\)](#).

ADVARSEL: Når du angir filterverdier, må du følge reglene som er beskrevet i [Om filterverdier \(på side 80\)](#). Ellers vil du kanskje ikke finne de riktige postene.

Eksempler

Firmaer: Hvis du vil opprette en filtrert liste over firmaer i Norge med årlig inntekt over NOK 100 000 000, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Årlig inntekt	Større enn	100000000	AND
Land	Lik	Canada	

Kundeemner: Hvis du vil opprette en filtrert liste over kundeemner med potensiell inntekt over NOK 100 000 og rangeringen A eller B, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Potensiell inntekt	Større enn	100000	AND
Vurdering	Mindre enn	C	

- 3** (Bare søk fra handlingslinjen) I området Vis kolonner velger du feltene som skal vises som kolonner i søkeresultatene, ved å flytte felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Valgte felt. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.

TIPS: Når listen over poster returneres, kan du raskt endre rekkefølgen på kolonnene i listen ved å dra kolonneoverskriftene til en ny plassering og slippe dem. Du kan velge å lagre listen etter at du har endret rekkefølgen på kolonnene.

- 4** (Valgfritt) I området Sorteringsrekkefølge angir du det første sorteringsfeltet eller ønskede felt, samt sorteringsrekkefølgen, på følgende måte:

- Hvis du ikke ønsker å angi et sorteringsfelt, og hvis et sorteringsfelt allerede er valgt, nullstiller du sorteringsfeltet.

Lister uten et angitt sorteringsfelt sorteres automatisk etter den viste kolonnen som gir mest effektiv ytelse. Det anbefales derfor at du ikke angir et sorteringsfelt for søk. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir sorteringsrekkefølgen for søkeresultater, se [Om avansert søk etter én posttype \(på side 86\)](#).

- Hvis du ønsker å angi ett eller flere sorteringsfelt, gjør du følgende:

- a** Velg det første sorteringsfeltet i rullegardinlisten Sorter etter, og angi deretter sorteringsrekkefølgen ved å klikke på Stigende eller Synkende.

b Velg et andre og eventuelt et tredje sorteringsfelt, og angi deretter sorteringsrekkefølgen for disse feltene. Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over sorteringsfelt. Hvis du velger et ikke-optimalisert felt som sorteringsfelt, kan søket gå tregere.

MERKNAD: Du kan ikke velge et felt av typen avmerkingsboks som sorteringsfelt i dette trinnet. Men når listen er opprettet, kan du klikke på kolonneoverskriften for å sortere feltene basert på verdiene i avmerkingsboksen.

5 Klikk på Start.

TIPS: Hvis du får en melding om at en søkeforespørsel er tidsavbrutt, kan du begrense kriteriene ytterligere og prøve på nytt. Du finner også mer informasjon om optimalisering av søk og lister på Web-området for opplæring og support. Du får tilgang til dette Web-området ved å klikke på den globale koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Beslektede emner

Hvis du vil ha mer informasjon om avansert søk etter én posttype, se følgende emne:

■ [Om avansert søk etter én posttype \(på side 86\)](#)

Foreta et avansert søk etter flere posttyper

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du foretar et avansert søk etter flere posttyper.

Slik foretar du et avansert søk for flere posttyper

- 1** Hvis handlingslinjen er skjult, viser du den. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du viser og skjuler handlingslinjen, se [Om å vise eller skjule handlingslinjen \(på side 39\)](#).
- 2** Klikk på Avansert i området Søk på handlingslinjen.
- 3** Angi ønsket valg på siden Avansert søk:
 - Velg Alle posttyper for å søke etter alle posttypene som støtter søk etter nøkkelord. Denne spørringen går tregere.
 - Velg Følgende posttyper, og merk deretter av i boksen for hver av posttypene du vil søke etter.
- 4** Skriv inn verdien du vil søke etter, i feltet Nøkkelord, eller la feltet Nøkkelord stå tomt hvis du bare vil søke på grunnlag av de angitte datoene.

MERKNAD: Det er ikke nødvendig å bruke et jokertegn (*) for deler av et ord i feltet Nøkkelord, ettersom et jokertegn legges til automatisk på begynnelsen og slutten av inndataene fra brukeren. Bruk av likhetstegn (=) for å søke etter et eksakt treff støttes ikke.

- 5** Angi om nødvendig et tidsrom (bruk fire sifre for året, for eksempel 2010):
 - For avtaler: Datoen gjelder starttidspunkt (-dato).
 - For oppgaver: Datoen gjelder forfallsdato.
 - For salgsmuligheter: Datoen gjelder lukningsdato.
 - For alle andre posttyper: Datoen gjelder opprettelsesdato.

6 Klikk på Start.

Resultatene vises for hver posttype.

Beslektede emner

Hvis du vil ha flere opplysninger om avansert søk etter flere posttyper, se følgende emne:

■ [Om avansert søk etter flere posttyper \(på side 90\)](#)

Søke etter poster på listesider

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å søke etter poster på en listeside.

Slik søker du etter en post på en listeside

- 1 Klikk på fanen for posttypen som du vil søke etter.
- 2 Velg den filtrerte listen på hjemmesiden for poster som inneholder posten du leter etter.
Du kan også gå til ønsket liste fra området Favorittlister på handlingslinjen, hvis listen er tilgjengelig der.
- 3 Du kan gjøre følgende på listesiden:
 - Bruke et alfasøk til å finne posten.
MERKNAD:Hvis brukerspråket er koreansk, japansk, forenklet kinesisk eller tradisjonell kinesisk, er kontrollene for alfasøk ikke tilgjengelige.
 - Bruke hurtigfilterfelt til å finne posten.
 - Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av alfasøk og hurtigfilterfeltene, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 4 Klikk på koblingen i posten som du vil arbeide med.
Detaljsiden for posten åpnes.

Søke etter poster i oppslagsvinduer

Du bruker oppslagsvinduer til å søke etter og velge poster du vil knytte til posten du arbeider med. Du åpner vanligvis et oppslagsvindu ved å klikke på oppslagsikonet ved siden av et felt. Avhengig av hvilke posttyper du arbeider med, kan du også åpne oppslagsvinduer ved å klikke på Legg til i enkelte områder med relaterte opplysninger på detaljsider for poster. Hvis smarttilknytninger er aktivert, åpnes også oppslagsvinduer automatisk i enkelte tilfeller. Hvis du vil ha flere opplysninger om smarttilknytninger, se [Om smarttilknytninger og funksjonaliteten for automatisk løsning \(på side 99\)](#).

Utseendet og virkemåten i oppslagsvinduer avhenger av følgende:

- **Typen søk som er aktivert for selskapet.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes søk etter nøkkelord. Dette har følgende innvirkning på oppslagsvinduer:
 - **Hvis søk etter nøkkelord er aktivert.** Ett tekstfelt vises i oppslagsvinduet. Du kan angi søkekriterier og trykke på Enter, eller du kan klikke på Start for å begrense postlisten.
MERKNAD: Enkelte posttyper støtter ikke søk etter nøkkelord. Hvis søk etter nøkkelord er standardsøketypen for selskapet for slike posttyper, kan du foreta et målsatt søk i oppslagsvinduet.
 - **Hvis målsatt søk er aktivert.** Felt for hurtigfiltersøk vises i oppslagsvinduet. Du kan angi søkekriterier og trykke på Enter, eller du kan klikke på Start for å begrense postlisten. Koblingen Avansert vises også. Denne koblingen åpner siden Avansert søk. Hvis du vil ha flere opplysninger om avansert søk, se [Om avansert søk etter én posttype \(på side 86\)](#) og [Foreta et avansert søk etter én posttype \(på side 90\)](#). Hvis selskapet bruker bøker, vises også en bokvelger. Med bokvelgeren kan du begrense søket til poster som tilhører en bestemt bruker eller bok. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Bruke bokvelgeren \(på side 99\)](#).
Målsatt søk er den anbefalte søketypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om målsatt søk og søk etter nøkkelord, se [Om målsatt søk \(på side 74\)](#) og [Om søk etter nøkkelord \(på side 82\)](#).
- **Typen tilknytning i oppslagsvinduet.** Oppslagsvinduer er enten vinduer for enkelttilknytning, der du kan velge én post som skal kobles til posten du arbeider med, eller oppslagsvinduer for flertilknytning, der du kan velge flere poster som skal kobles til posten du arbeider med. Du kan for eksempel koble kontaktpersoner til en oppgave på følgende måter:

- Hvis du vil legge til en primær kontaktperson for oppgaven, går du til detaljsiden for oppgave og klikker på oppslagsikonet i feltet Primær kontaktperson. I dette tilfellet åpnes et oppslagsvindu for enkelttilknytning, og du kan velge én kontaktperson som den primære kontaktpersonen for oppgaven.
- Du kan koble flere kontaktpersoner til en oppgave i området for relaterte opplysninger for kontaktperson på detaljsiden for oppgave. I så fall klikker du på Legg til i området for relaterte opplysninger for kontaktpersoner. Et oppslagsvindu for flertilknkning åpnes, og du kan velge én eller flere kontaktpersoner som skal kobles til oppgaven.
- Hvis selskapsadministratoren legger til feltet Kontaktpersoner på detaljsiden for oppgave, kan du koble flere kontaktpersoner til oppgaven ved å klikke på oppslagsikonet i det aktuelle feltet. Et oppslagsvindu for flertilknkning åpnes, og du kan velge flere kontaktpersoner. Kontaktpersonene du velger, vises i feltet Kontaktpersoner, og de vises også i området for relaterte opplysninger for kontaktperson på detaljsiden for oppgave.
- **Søkeoppsettene selskapsadministratoren definerer for posttypene.** Når du for eksempel bruker et oppslagsvindu til å finne en firmapost du vil koble til en kontaktpersonpost, er utseendet på oppslagsvinduet avhengig av søkeoppsettet for posttypen Firma for brukerrollen din.
- **Avmerkingsboksen Posttypelister i innstillingen Oppslagsvinduer i selskapsprofilen.** Denne innstillingen bestemmer om du kan begrense et søk i et oppslagsvindu til en forhåndsdefinert liste med poster. Denne innstillingen har verdien Aktivert som standard, og du kan dermed begrense søk i oppslagsvinduer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se delen Lister for søkebegrensning i dette emnet.

Funksjoner i oppslagsvinduer som styres av søkeoppsett

Søkeoppsettene selskapsadministratoren definerer og tilordner til brukerroller, fastsetter virkemåten for oppslagsvinduer, som beskrevet i avsnittene nedenfor.

Hurtigfilterfelt

Hvis målsatt søk er aktivert for selskapet, er det søkeoppsettet for posttypen for brukerrollen din som fastsetter hvordan du kan bruke hurtigfilterfeltene i oppslagsvinduet, på følgende måte:

- Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet, kan du ikke bruke hurtigfilteret.
- Du kan vanligvis filtrere listen over poster som vises i oppslagsvinduet eller i noen av feltene selskapsadministratoren gjør tilgjengelige som søkefelt i søkeoppsettet.
Hvis søkekriteriene for listen over poster som vises i oppslagsvinduet, inkluderer et felt som ikke er et av søkefeltene som er definert i søkeoppsettet, kan du imidlertid ikke bruke hurtigfilteret. Hvis du for eksempel søker etter en firmapost, og selskapsoppsettet tillater at du begrenser søket til en forhåndsdefinert liste med poster, kan du velge å søke i listen Alle kundefirmaer i oppslagsvinduet. Søkefeltet for listen Alle kundefirmaer er imidlertid feltet Firmatype. Hvis feltet Firmatype ikke er tilgjengelig som et søkefelt for rollen din, kan du ikke filtrere listen over poster i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha flere opplysninger om valg av forhåndsdefinerte lister over poster i oppslagsvinduer, se delen Lister for søkebegrensning i dette emnet.
- I standardapplikasjonen er standardsøkefeltet i hurtigfilteret forhåndskonfigurert for hvert oppslagsvindu. Hvis imidlertid administratoren merker av i boksen Første målsatte søkefelt som standardsøk i oppslag i søkeoppsettet for posttypen for din brukerrolle, brukes det første feltet i listen over målsatte søkefelt i søkeoppsettet som standardsøkefelt i hurtigfilteret, med mindre du angir en verdi i feltet på postredigeringssiden eller -detaljsiden før du åpner oppslagsvinduet. I så fall brukes standardsøkefeltet som er forhåndskonfigurert for oppslagsvinduet.
- En ekstra avmerkingsboks, Konfigurer oppslagsvindu med divisjon som standard søkefelt, er tilgjengelig i søkeoppsettet bare for posttypen Produkt. Innstillingen i denne avmerkingsboksen overstyrer innstillingen i avmerkingsboksen Første målsatte søkefelt som standardsøk i oppslag. Tabellen nedenfor viser hvordan innstillingene i disse avmerkingsboksene bestemmer standardsøkefeltet for hurtigfilteret i oppslagsvinduet for posttypen Produkt.

Konfigurer oppslagsvindu med Divisjon som standard søkefelt	Første målsatte søkefelt som standardsøk i oppslag	Standardsøkefelt i hurtigfilter	Merknader
Valgt	Ikke valgt Eller Valgt	Divisjon	Hvis en primær divisjon er angitt i brukerposten, settes den primære divisjonen inn i filterverdifeltet i hurtigfilteret. Hvis en primær divisjon ikke er angitt, anbefales det at du velger en divisjon fra vinduet Produktoppslag for å søke etter produkter i en bestemt divisjon. Hvis du ikke velger en divisjon, og deretter klikker på Start for å fullføre søket, viser Oracle CRM On Demand alle produkter i søkeresultatene.
Ikke valgt	Ikke valgt	Produktnavn	Feltet Divisjon er ikke tilgjengelig i hurtigfilteret med mindre administratoren velger det som et søkefelt i produktsøkoppsettet.
Ikke valgt	Valgt	Det første feltet i listen over målsatte søkefelt i søkeoppsettet.	Feltet Divisjon er ikke tilgjengelig i hurtigfilteret med mindre administratoren velger det som et søkefelt i produktsøkoppsettet.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan innstillingene for søkeoppsett påvirker oppslagsvinduet for posttypen Produkt, se [Vurderinger når du oppretter søkeoppsett for produkter \(på side 1280\)](#).

Forhåndsutfylte lister over poster

Hvis selskapsadministratoren angir valget for å vise søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes, i søkeoppsettet for en posttype, blir oppslagsvinduet fylt ut med en liste over poster når vinduet åpnes. Hvis dette valget ikke er angitt, vises det ingen poster når oppslagsvinduet åpnes, og du må angi søkekriteriene for å finne ønsket post.

Kontekstavhengige lister

Hvis innstillingen for Posttypelister i oppslagsvinduer i selskapsprofilen har verdien Aktivert, kan selskapsadministratoren konfigurere søkeoppsettet for en posttype for å angi om eventuelle tilgjengelige kontekstavhengige lister skal vises før systemlister og egendefinerte lister i feltet for *posttypeliste* øverst til venstre i oppslagsvinduer for posttypen. *Kontekstavhengige lister* er forhåndsdefinerte sett med poster som mest sannsynlig inkluderer posten du er på jakt etter. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltet for *posttypeliste* i oppslagsvinduer, se delen Lister for søkebegrensning i dette emnet.

Viste kolonner

I de fleste tilfeller fastsetter søkeoppsettet hvilke felt som vises som kolonner i listen over poster i oppslagsvinduet. Det finnes imidlertid noen forhåndskonfigurerte oppslagsvinduer som ikke påvirkes av søkeoppsettet.

Lister for søkebegrensning

Avhengig av selskapsoppsettet kan du kanskje begrense et søk i et oppslagsvindu til en forhåndsdefinert liste med poster. Avhengig av konteksten der du søker etter en post, kan du kanskje også begrense søket til en kontekstavhengig liste. Muligheten til å begrense et søk til en liste over poster fastsettes av Posttypelister i innstillingen Oppslagsvinduer i selskapsprofilen. Hvis innstillingen for Posttypelister i oppslagsvinduer i selskapsprofilen har verdien Aktivert, er et sett med forhåndsdefinerte lister som du kan bruke til å begrense søket, tilgjengelig i feltet for *posttypeliste* i alle oppslagsvinduer for posttyper på øverste nivå, der *posttype* er navnet på posttypen du søker etter. Settet med forhåndsdefinerte lister som er tilgjengelig i feltet for *posttypeliste*, kan omfatte standardlister og egendefinerte lister, og omfatter også eventuelle tilgjengelige kontekstavhengige lister.

Alle standardlister og egendefinerte lister som er tilgjengelige på listesider og på hjemmesiden for en posttype på øverste nivå, er som standard også tilgjengelige i oppslagsvinduerne for denne posttypen.

Selskapsadministratoren kan imidlertid bestemme hvilke lister som skal være tilgjengelige for brukerrollen din, og du kan velge hvilke av de tilgjengelige listene som skal vises i listesettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre listesett for posttyper \(på side 134\)](#).

MERKNAD: Hvis *posttypen* Listefelt er tilgjengelig i oppslagsvinduer, er den første listen i listesettet i *posttypen* Listefelt aktiv som standard når et oppslagsvindu åpnes. Hvis kontekstavhengige lister er tilgjengelige i oppslagsvinduet, og søkeoppsettet for brukerrollen angir at de kontekstavhengige listene skal vises øverst i listesettet i *posttypen* Listefelt i oppslagsvinduet, er den første tilgjengelige kontekstavhengige listen aktiv som standard når oppslagsvinduet åpnes. Hvis *posttypen* Listefelt ikke er tilgjengelig i oppslagsvinduer, utføres det innledende søket for en post av en bestemt posttype i et oppslagsvindu på alle poster av denne posttypen som du har tilgang til.

Listen som er aktiv i oppslagsvinduet, bestemmer filteret i oppslagsvinduet for postsettet som du søker i, selv om postene ikke vises i oppslagsvinduet. Eventuelle tilleggfilter som du benytter i oppslagsvinduet, brukes på postsettet i den valgte listen. Vi bruker følgende oppsett som eksempel:

- Posttypelister i innstillingen Oppslagsvinduer i selskapsprofilen har verdien Aktivert, slik at settet med forhåndsdefinerte lister er dermed tilgjengelig i oppslagsvinduerne.
- Du har en egendefinert liste med navnet *Alle mine kontaktpersoner i Oslo* som viser alle kontaktpersoner der verdien i feltet Fylke er *Oslo*.
- Listen *Alle mine kontaktpersoner i Oslo* er den første listen i listesettet for posttypen.
- I søkeoppsettet for posttypen Kontaktperson for din rolle har selskapsadministratoren angitt at oppslagsvinduet ikke skal fylles ut når det åpnes, og at kontekstavhengige lister ikke skal vises øverst i listesettet.

Når du åpner et oppslagsvindu for posttypen Kontaktperson, vil listen *Alle mine kontaktpersoner i Oslo* være aktiv, selv om postene ikke vises i oppslagsvinduet. Hvis du skriver inn *Janne* i filterfeltet Fornavn og klikker på Start, vil alle kontaktpersoner med verdien *Oslo* i feltet Fylke og verdien *Janne* i feltet Fornavn bli returnert i oppslagsvinduet. Hvis du heller vil søke i en annen postliste etter kontaktpersoner med fornavnet Janne, kan du velge denne listen i feltet for posttypeliste og klikke på Start.

MERKNAD: Når du åpner et oppslagsvindu for å søke etter en kontaktperson som du vil koble til en post av en annen posttype, er listen Favorittmerkede kontaktpersoner tilgjengelig i listefeltet for *posttypen*. Du kan velge en favorittkontaktperson hvis du vil koble denne kontaktpersonen til den overordnede posten.

Om kontekstavhengige lister

Her er noen av de kontekstavhengige listene som kan være tilgjengelige i oppslagsvinduet:

- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Firma på siden Rediger oppgave og åpner oppslagsvinduet for feltet Primær kontaktperson, kan det hende at følgende lister er tilgjengelige som kontekstavhengige lister:
 - Listen Kontaktpersoner med beslektet firma som primær. Denne listen inneholder alle kontaktpersonene som har det valgte firmaet som primært firma.

MERKNAD: I tidligere versjoner enn versjon 25 hadde listen *Kontaktpersoner med beslektet firma som primær* navnet *Kontaktpersoner for beslektet firma*.

- Listen Alle kontaktpersoner for beslektet firma. Denne listen inneholder alle kontaktpersonene som er koblet til det valgte firmaet, uavhengig av om det valgte firmaet er det primære firmaet for kontaktpersonen.

MERKNAD: Listen Alle kontaktpersoner for beslektet firma er tilgjengelig i alle oppslagsvinduer der listen *Kontakter med beslektet firma som primær* er tilgjengelig, bortsett fra i oppslagsvinduer for flertilknytning. Hvis oppslagsvinduet er et oppslagsvindu for flertilknytning, er listen *Kontaktpersoner med beslektet firma som primær* tilgjengelig, men listen *Alle kontaktpersoner for beslektet firma* er ikke tilgjengelig.

- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Kontaktperson på siden Rediger oppgave og åpner oppslagsvinduet for feltet Serviceforespørsel, kan det hende at listen Serviceforespørsler for relatert kontaktperson er tilgjengelig som en kontekstavhengig liste.
- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Salgsmulighet på siden Rediger oppgave og åpner oppslagsvinduet for feltet Egendefinert objekt 01, kan Egendefinerte objekter 01 med relatert salgsmulighet som primær liste være tilgjengelig som en kontekstavhengig liste.
- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Kontaktperson på siden Rediger serviceforespørsel og åpner oppslagsvinduet for feltet Finanskonto, kan det hende at listen Finanskonti for relatert kontaktperson er tilgjengelig som en kontekstavhengig liste.
- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Firma på siden Rediger kundeemne og åpner oppslagsvinduet for feltet Finanskonto, kan det hende at listen Finanskonti for relatert firma er tilgjengelig som en kontekstavhengig liste.

Søke etter og velge en post i et oppslagsvindu

Denne prosedyren beskriver hvordan du søker etter og velger en post.

MERKNAD: Når en bruker i partnerorganisasjonen søker etter en bruker i et oppslagsvindu i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, returneres aldri selskapet for varemerkeeeieren av søket med mindre rettigheten Vis varemerkeeeierbrukere i oppslag er aktivert i rollen for brukeren som utfører søket. Hvis rettigheten Vis varemerkeeeierbrukere i oppslag er aktivert i rollen for brukeren i partnerorganisasjonen, kan brukere i selskapet for varemerkeeeieren returneres av et søk i et oppslagsvindu og velges av brukeren i partnerorganisasjonen. Brukere som har rettigheten Håndter tilgang til PRM i rollen, kan aktivere rettigheten Vis varemerkeeeierbrukere i oppslag for andre roller.

Slik søker du etter og velger en post i et oppslagsvindu

- 1 I oppslagsvinduet søker du etter posten eller postene du vil ha, på noen av eller alle måtene nedenfor, avhengig av posttypen og hvordan selskapsadministratoren definerer søkefunksjonene.
 - Velg en forhåndsdefinert liste i feltet for *posttypeliste* i oppslagsvinduet for å begrense søket til postene i denne listen, og klikk deretter på Start.
 - Bruk hurtigfilterfelt til filtrere listen.

MERKNAD: Hver gang du bruker et filter på en liste over poster i oppslagsvinduet, søkes det bare i postene som for øyeblikket er på listen. Hvis du bruker et andre filter på en liste som du allerede har filtrert, søkes det bare i postene som returneres av det første filteret når du bruker det andre filteret. Klikk på knappen Nullstill hvis du vil nullstille alle filtrere. Når du klikker på Nullstill, fjernes alle filtrere som du brukte på listen du opprinnelig valgte fra listen, og hurtigfilterfeltene tømmes. Du kan deretter bruke nye filtre på listen etter behov.

- Hvis målsatt søk er aktivert, klikker du på koblingen Avansert hvis du vil foreta et avansert søk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om avansert søk etter én posttype \(på side 86\)](#) og [Foreta et avansert søk etter én posttype \(på side 90\)](#).

- Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.

MERKNAD: For enkelte posttyper kan du også klikke på Ny for å opprette en ny post. Den nye posten vil bli lagt til i listen.

2 Velg postene du vil bruke, på følgende måte:

- Hvis oppslagsvinduet er et vindu for enkelttilknytning, klikker du på Velg for posten du vil bruke.
- Hvis oppslagsvinduet er et vindu for flertilknkning, klikker du på Velg for hver av postene du vil bruke. Postene flyttes fra listen Tilgjengelige poster til listen Valgte poster. Når du har valgt alle postene du vil bruke, klikker du på OK.

MERKNAD: Du kan klikke på Nullstill gjeldende verdi i oppslagsvinduet for å fjerne opplysninger som allerede er valgt, og tømme feltet. Knappen Nullstill gjeldende verdi er imidlertid ikke tilgjengelig hvis smarttilknytninger er aktivert. Hvis du vil ha flere opplysninger om smarttilknytninger, se [Om smarttilknytninger og funksjonaliteten for automatisk løsning \(på side 99\)](#).

Om smarttilknytninger og funksjonaliteten for automatisk løsning

Smarttilknytninger i Oracle CRM On Demand er automatiske søk som gjør det enklere å knytte poster med ulike posttyper, for eksempel firma, kontaktperson, salgsmulighet og aktivitet, til hverandre. Funksjonaliteten for smarttilknytninger styres ved hjelp av avmerkingsboksen Automatisk løsning aktivert i søkeoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Behandle søkeoppsett \(på side 1276\)](#).

Når smarttilknytninger er aktivert, kan du skrive inn hele eller deler av navnet på posten som du vil knytte til hovedposten, i det aktuelle feltet. Deretter løses tilknytningen automatisk i Oracle CRM On Demand. Når du prøver å lagre endringene, søker Oracle CRM On Demand etter et samsvar med det angitte navnet. Hvis et unikt treff blir funnet i Oracle CRM On Demand, brukes den samsvarende posten, og endringene lagres. Hvis det ikke blir funnet noe treff i Oracle CRM On Demand eller flere mulige samsvar blir funnet, vises det et oppslagsvindu der du kan utføre ytterligere søk og velge ønsket post.

Hvis du for eksempel vil knytte et firma til en oppgave, kan du skrive inn navnet på et firma i feltet Firmanavn på detaljsiden for oppgave. Når du prøver å lagre endringene, søkes det etter samsvarende firmaer i Oracle CRM On Demand. Hvis et unikt samsvarende firma blir funnet i Oracle CRM On Demand, brukes dette firmaet. Hvis ingen samsvarende firmaer blir funnet i Oracle CRM On Demand, eller hvis flere potensielle samsvarende firmaer blir funnet, åpnes et oppslagsvindu. I oppslagsvinduet kan du utføre flere søk og velge passende firma. Hvis du vil ha mer informasjon om bruk av oppslagsvinduer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#).

Hvis smarttilknytninger ikke er aktivert eller du ikke vet navnet på posten du vil knytte til posten du arbeider med, må du klikke på oppslagsikonet ved siden av et felt for å åpne oppslagsvinduet. I oppslagsvinduet kan du søke etter posten du vil knytte til posten du arbeider med.

MERKNAD: Smarttilknytninger brukes når oppslagsvinduer for enkelttilknytning er tilgjengelige. Når oppslagsvinduer for flertilknkning er tilgjengelige, brukes ikke smarttilknytninger.

Bruke bokvelgeren

Ved hjelp av bokvelgeren kan du begrense søkene til en bestemt brukerbok eller egendefinert bok. I sammenheng med bokvelgeren blir egendefinerte bøker kalt bøker.

Hvor vises bokvelgeren?

Bokvelgeren vises i:

- Området Søk på handlingslinjen
- Oppslagsvinduet
- Området Søk i for avanserte søk
- Listesider

■ Fanen Analyse

Bokvelgeren vises bare hvis begge disse betingelsene er oppfylt:

- Valget Vis utvelger for bok er aktivert i selskapsprofilen.
- Posttypen støttes for bøker.

Hvis du vil ha opplysninger om hvilke posttyper som støttes for bøker, se [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#).

Du kan begrense søket med bokvelgeren

Ved hjelp av bokvelgeren kan du begrense et søk til en bestemt bruker eller bok. Bokvelgeren viser derfor et hierarki av brukere og et hierarki av bøker, med Alle øverst i hierarkiet. De fleste ansatte ser bare et hierarki av brukere, ettersom funksjonen for egendefinerte bøker ikke er aktivert som standard.

For rapporter og instrumentpaneler vises bare bokhierarkiet hvis Full synlighet er valgt i innstillingen Historiske emneområder i selskapsprofilen.

Nivåer i et bokhierarki

Når du bruker bokvelgeren for å begrense et søk etter poster, eller for å begrense dataene i en rapport, kan du vise, utvide og trekke sammen visse nivåer i hierarkiet for egendefinerte bøker i bokvelgeren på følgende måte:

- I standardapplikasjonen viser bokvelgeren boken (eller bøkene) på det høyeste nivået du har tilgang til i hierarkiet, og du kan utvide og trekke sammen dette nivået i hierarkiet og hvert av de underliggende nivåene. Nivåene i hierarkiet ovenfor nivået du har tilgang til, vises ikke.
- Hvis administratoren merker av i boksen Vis overordnet bokhierarki i bokvelger i selskapsprofilen, skjer følgende:
 - Boken (eller bøkene) på det høyeste nivået du har tilgang til, vises. Du kan utvide og trekke sammen dette nivået i hierarkiet og hvert av de underliggende nivåene.
 - På hvert nivå i hierarkiet ovenfor nivået du har tilgang til, vises den overordnede boken for underboken nedenfor. Hvis det er merket av i boksen Kan lese alle poster for posttypen Bok i din brukerrolle, kan du utvide og trekke sammen alle nivåene i hierarkiet som vises. Ellers kan du bare utvide og trekke sammen hierarkinivåene du har tilgang til, og de underliggende nivåene.Navnene på bøkene du har tilgang til, vises med standardtekstfargen i bokvelgeren. Navnene på eventuelle bøker som vises, men som du ikke har tilgang til, vises i rødt.

MERKNAD: Når du bruker bokvelgeren til å velge en bok av andre årsaker enn å begrense et søk eller begrense data i en rapport, vises alle egendefinerte bøker, inkludert bøker du ikke har tilgang til, i bokvelgeren, og navnene på alle bøkene vises med standardtekstfargen. Når du for eksempel bruker bokvelgeren til å velge en bok som skal tilordnes til en post, vises alle bøkene i bokvelgeren.

Når du utvider et nivå i bokhierarkiet, og hvis det finnes flere enn 500 bøker på dette nivået i hierarkiet, grupperes bøkene i sett på 500. Etiketten for et sett med bøker viser navnet på den første boken og navnet på den siste boken i settet. Du kan utvide det aktuelle settet med bøker for å finne den ønskede boken. Det endelige settet med bøker kan inneholde færre enn 500 bøker.

Standardbok i bokvelgeren

Innstillingene for brukerposten fastslår hvilken bok du ser som standard i bokvelgeren. Hvis du vil ha opplysninger om standardbøkene i bokvelgeren, se beskrivelsene av følgende felt i Oppdatere personlige detaljer (se [Oppdatere personlige opplysninger](#) på side 726):

- Standardbok
- Standard bok for analyse
- Behold standardbok

Regler som gjelder når du velger en bok i bokvelgeren

Når du velger en bok i bokvelgeren, gjelder følgende regler:

- Når du velger en bok som har underbøker, velges den overordnede boken og alle underbøkene.

ADVARSEL: Av ytelseshensyn bør du bare inkludere underbøker når det er strengt nødvendig.

- Hver bruker har et sett med standardbøker. Hvis du velger Alle, velges alle bøkene som er tilgjengelige for deg og eventuelle underordnede.
- Innenfor brukerhierarkiet kan du velge brukere som har delegert sin tilgang til deg, eller brukere i din organisasjon.
- Når du har valgt en bok eller bruker og klikker på OK, vises navnet på boken eller brukeren i bokvelgeren. Plusstegnet (+) angir at underordnede i hierarkiet også er valgt.
- Du kan bruke avmerkingsboksen Inkluder underelementer til å angi om underbøker eller underordnede skal inkluderes i det respektive hierarkiet.

MERKNAD: Bøkene som opprettes automatisk når aktive partnerposter opprettes, vises bare for posttypen Partner i bokvelgeren.

Søke etter poster med utvidet søk etter nøkkelord

I tillegg til å søke etter poster i området Søk på handlingslinjen kan du også bruke utvidet søk etter nøkkelord for å finne poster. Dette forutsetter at selskapsadministratoren har konfigurert området Utvidet søk etter nøkkelord på handlingslinjen eller i det globale hodet. Du kan bruke utvidet søk etter nøkkelord for følgende posttyper:

- Firmaer
- Avtaler
- Kontaktpersoner
- Salgsmuligheter
- Oppgaver

Når du angir en søkestreng, prøver funksjonen for utvidet søk etter nøkkelord å finne denne strengen i flere nøkkelfelt for alle poster som er synlige for deg, og for posttypen du søker etter. Hvis du for eksempel søker etter firmaer med utvidet søk etter nøkkelord, søkes det i feltene Firmanavn, Sted og Faktureringspoststed for å finne de ønskede firmaene. Tenk deg at du har tre firmaposter. Det første firmaet har Bergen som verdi i feltet Sted, mens Bergsvik er angitt som sted for det andre og tredje firmaet. Hvis du angir Berg som søkestreng, returneres alle tre firmapostene når du bruker utvidet søk etter nøkkelord. Hvis du derimot søker etter Bergsvik, returnerer søket bare den andre og tredje firmaposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om utvidet søk etter nøkkelord, se Om utvidet søk etter nøkkelord.

Hvis selskapsadministratoren velger alternativet Konfigurer utvidet søk etter nøkkelord med valgte felt for søkeresultater for søkeoppsettet som er tilordnet til rollen for en posttype, viser et avansert søk etter poster av denne typen settet med resultatfelt som er definert i søkeoppsettet. Hvis ikke, vises nøkkelfeltene for posttypen under et utvidet søk. Hvis administratoren for eksempel bare konfigurerer feltene Fornavn, Etternavn og Firma i veiviseren for søkeoppsett for en kontaktperson, viser søket bare disse feltene på søkeresultatsiden når du søker etter kontaktpersoner.

Før du begynner. Før du kan følge fremgangsmåten nedenfor, må selskapsadministratoren gjøre ett av følgende:

- Konfigurere området Utvidet søk etter nøkkelord på handlingslinjen.
- Konfigurere området Utvidet søk etter nøkkelord i et søkeikon i det globale hodet hvis du bruker det moderne grensesnittet.

Slik bruker du utvidet søk etter nøkkelord for å finne poster

- 1 Gå til området Utvidet søk etter nøkkelord på handlingslinjen eller i det globale hodet på følgende måte:
 - Hvis administratoren har konfigurert området Utvidet søk etter nøkkelord på handlingslinjen, går du til dette området på handlingslinjen. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du viser og skjuler handlingslinjen, se [Om å vise eller skjule handlingslinjen \(på side 39\)](#).

- Hvis du bruker det moderne brukergrensesnittet og administratoren har konfigurert utvidet søk etter nøkkelord i et søkeikon i det globale hodet, klikker du på søkeikonet og går til området Utvidet søk etter nøkkelord.

2 Velg en posttype i området Utvidet søk etter nøkkelord.

MERKNAD: Bare posttypene Firma, Avtale, Kontaktperson, Salgsmulighet og Oppgave støttes for utvidet søk etter nøkkelord. Posttypen som vises som standard i området Utvidet søk etter nøkkelord, angis i feltet Standard søkeposttype på siden Personlige detaljer for en bruker.

TIPS: Hvis du vil se feltene som omfattes av funksjonen for utvidet søk etter nøkkelord, velger du en posttype og holder musepekeren over verktøytipsikonet ved siden av søkefeltet.

3 Angi strengen du vil søke etter, i søkefeltet.

4 Klikk på Start eller Avansert søk.

TIPS: Hvis du får en melding om at en søkeforespørsel er tidsavbrutt, kan du bruke Avansert søk til å begrense kriteriene ytterligere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk \(på side 86\)](#). Du finner også mer informasjon om optimalisering av søk og lister på Web-området for opplæring og support. Du får tilgang til Web-området for opplæring og support ved å klikke på den globale koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand. Klikk deretter på koblingen i den ønskede posten.

- Hvis du klikket på Start, kan du klikke på koblingen for posten du vil åpne detaljsiden for.
- Hvis du klikket på Avansert søk, åpnes siden Avansert søk med posttypen du valgte i trinn 2. Posttypen er forhåndsvalgt på siden Avansert søk.

Du kan deretter angi søkeparametre og -kriterier på siden Avansert søk. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker avansert søk, se [Bruke avansert søk \(på side 86\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om utvidet søk etter nøkkelord \(på side 102\)](#)
- [Søke etter poster \(på side 73\)](#)
- [Om målsatt søk \(på side 74\)](#)
- [Om søk etter nøkkelord \(på side 82\)](#)
- [Søke etter poster på handlingslinjen \(på side 84\)](#).
- [Bruke avansert søk \(på side 86\)](#)

Om utvidet søk etter nøkkelord

I tillegg til målsatt søk og søk etter nøkkelord støtter Oracle CRM On Demand også utvidet søk etter nøkkelord. Med utvidet søk etter nøkkelord kan du finne poster som inneholder strenger som ligner på den angitte søkestrengen, i tillegg til poster med eksakt samsvar. Dette søket kan finne poster med den eksakte søkestrengen du angir, uavhengig av strengens sekvens eller hvordan strengen er oppdelt med mellomrom eller skille tegn. Du kan søke etter poster basert på den lingvistiske roten i ordene, og du kan også få treff på ord med lignende stavemåter.

Generelt sett gir målsatt søk bedre ytelse enn utvidet søk etter nøkkelord. Hvis du vil søke etter en eksakt streng, bør du bruke det målsatte søket som er tilgjengelig i områdene Søk og Avansert søk i brukergrensesnittet, og ikke området Utvidet søk etter nøkkelord. Hvis du er usikker på den eksakte strengen, og hvis du vil søke etter lignende poster, bruker du utvidet søk etter nøkkelord.

Utvidet søk etter nøkkelord har ett søkefelt som brukes til å søke etter en valgt posttype som inneholder feltene som støttes (se tabellen nedenfor).

Posttype	Felt som inngår i utvidet søk etter nøkkelord
Firma	■ Firmanavn ■ Sted ■ Faktureringspoststed
Avtale	■ Emne
Kontaktperson	■ Fornavn for kontaktperson ■ Etternavn for kontaktperson ■ E-post ■ Poststed til kontaktperson
Salgsmulighet	■ Navn på salgsmulighet
Oppgave	■ Emne

Verktøytippet i området Utvidet søk etter nøkkelord for hver posttype viser feltene som støttes for den aktuelle posttypen. Hvis du for eksempel angir *Hardanger* når du søker etter firmaer med utvidet søk etter nøkkelord, søkes det etter Hardanger i feltene Firmanavn, Sted og Faktureringspoststed for alle firmaer som du har tilgang til. Søket viser alle poster som har den angitte søkestrengen i søkefeltene som støttes.

Egenskaper for utvidet søk etter nøkkelord

Dette emnet beskriver egenskapene for utvidet søk etter nøkkelord.

■ Følgende ordsamsvar inngår i søket:

■ Eksakte ordsamsvar

Søker etter poster som inneholder den eksakte søkestrengen, altså med samme stavemåte som strengen som er angitt i søket.

■ Akkumuleringssamsvar

Søker etter poster som inneholder minst én forekomst av søkestrengen. De returnerte postene rangeres etter et akkumulert resultat som fastsettes basert på hvor mange treff søkestrengen gir og hvor hyppig de forekommer. Eksempel: Et søk etter *Norges Bank avd Kristiansand* returnerer posten for Norges Bank avdeling Kristiansand, med tre samsvarende strengverdier, før posten for Norges Bank, med bare to samsvarende strengverdier.

■ Ordstammesamsvar

Søker etter poster som inneholder verdier som har den samme lingvistiske roten som søkestrengen. Eksempel: Et søk etter *Manufacturer* returnerer poster som inneholder *Manufacturing* eller *Manufactured*, i tillegg til *Manufacturer*. (Ordstammesamsvar støttes bare for engelsk.)

■ Nærliggende samsvar

Søker etter poster som inneholder ord med en stavemåte som ligner på ordene i den angitte søkestrengen. Eksempel: Et søk etter *Oracle* med feilstavingen *Orcale* gir treff på poster som inneholder *Oracle*. (Nærliggende samsvar støttes bare for engelsk.)

■ Søket skiller ikke mellom store og små bokstaver (et søk etter *Bella* returnerer *Bella* eller *bella*)

■ Følgende elementer ignoreres i søket:

■ Diakritiske tegn. Eksempel: Et søk etter *Velka* returnerer *Velká*.

■ Skille tegn, herunder følgende:

■ Apostrof (')

■ Hakeparenteser ([])

- Vinkelparenteser (< >)
- Klammeparenteser ({ })
- Parenteser [()]
- Kolon (:)
- Komma (,)
- Tankestreker (— — —)
- Ellipsepunkt (... ..)
- Utopstegn (!)
- Punktum (.)
- Bindestrek (-)
- Spørsmålstegn (?)
- Anførselstegn (‘ ’ “ ” ’ ” ”)
- Semikolon (;)
- Skråstrek (/)

■ Støyord

I en søkespørring for utvidet søk etter nøkkelord ignoreres støyord på engelsk, dansk, nederlandsk, finsk, fransk, tysk, italiensk, portugisisk, spansk og svensk. Et støyord er et ord som er så vanlig at det ikke er nyttig, og det blir ignorert for å spare tid under søking. Eksempler på engelske støyord er *or*, *and* og *the*.

- Utvidet søk etter nøkkelord krever spesialdefinerte søkeindekser. Data fra Oracle CRM On Demand synkroniseres med søkeindeksene i tidsintervaller, og derfor vil du kanskje ikke finne en post som nylig ble lagt til eller redigert, før på et senere tidspunkt.
- Utvidet nøkkelordsøk er et avansert søk, og derfor kan det hende at søkeytelsen varierer avhengig av søkekriteriene og datakvaliteten. Det anbefales at du søker med et mer detaljert søkekriterium, eller at du bruker det avanserte søket i tilfeller der du vet den nøyaktige strengen eller feltet du skal søke etter.

Støtte for fortløpende søk

Utvidet søk etter nøkkelord støtter fortløpende søk. Fortløpende søk innebærer at det søkes etter poster i listene med nylig brukte elementer som inneholder søkestrengen i feltene som støttes for den spesifikke posttypen du søker etter. Det fortløpende søket skiller ikke mellom store og små bokstaver, og diakritiske tegn ignoreres. Treffet kan være på begynnelsen av feltverdien, en delstreng av feltverdien eller på slutten av feltverdien.

Følgende lister med nylig brukte elementer støttes:

- Mine nylig viste *posttype*
- Mine nylig opprettede *posttype*
- Mine nylig endrede *posttype*

Når du skriver inn søkestrengen, åpnes et lite Nylig brukte elementer-vindu for det fortløpende søket i nærheten av området Utvidet søk etter nøkkelord. I dette vinduet vises alle poster som inneholder strenger som samsvarer med tegnene i den angitte søkestrengen, med en øvre grense på 10 poster. Det fortløpende søket gir treff på ett tegn om gangen, som markeres med fet skrift etter hvert som du skriver inn søkestrengen. For elementene i vinduet vises navnet på posten og feltnavnene som støttes, i parentes [()] etter postnavnet. Navnet på posten er utledet fra feltene, som vist i tabellen nedenfor.

Posttype	Felt som vises for å utlede postnavnet
Firma	Firmanavn

Posttype	Felt som vises for å utlede postnavnet
Avtale	Emne
Kontaktperson	Fornavn Etternavn
Salgsmulighet	Navn på salgsmulighet
Oppgave	Emne

Hvis søkestrengen samsvarer med en verdi i et felt som støttes, utheves de samsvarende verdiene. Hvis for eksempel verdien finnes i feltet Sted for en firmapost, vises Firmanavn (**Sted**, Faktureringspoststed) i vinduet. Du kan for eksempel opprette tre firmaer med innstillingene i tabellen nedenfor.

Firmanavn	Sted	Faktureringspoststed
Account1	California	Sunnyvale
Account2	California	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Hvis du søker etter *Sunnyvale* i Firmaer, vises følgende i vinduet Nylig brukte elementer når du skriver inn S:

Firma3 (**Sunnyside**, **Sunnyside**)
 Firma2 (California, **Sunnyvale**)
 Firma1 (California, **Sunnyvale**)

Når du skriver inn *Sunnyv*, vises følgende i vinduet Nylig brukte elementer:

Firma2 (California, **Sunnyvale**)
 Firma1 (California, **Sunnyvale**)

Søket returnerer firmapostene i listene Nylig viste firmaer, Nylig opprettede firmaer og Nylig endrede firmaer som inneholder Sunnyvale i feltet Firmanavn, Sted eller Faktureringspoststed. Hvis du klikker på en returnert post i vinduet Nylig brukte elementer, åpnes detaljsiden for denne posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Søke etter poster med utvidet søk etter nøkkelord \(på side 101\)](#)
- [Søke etter poster \(på side 73\)](#)
- [Om målsatt søk \(på side 74\)](#)
- [Om søk etter nøkkelord \(på side 82\)](#)
- [Søke etter poster på handlingslinjen \(på side 84\).](#)
- [Bruke avansert søk \(på side 86\)](#)

Kopiere poster

For de fleste posttyper kan du opprette en ny post ved å kopiere en eksisterende post. Når du kopierer en post, kopieres verdiene i enkelte felt i posten til den nye posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som kopieres til den nye posten. Eventuelle koblinger mellom posten du kopierer og andre poster, kopieres ikke til den nye posten.

Når du kopierer en post, kan du endre verdiene som kopieres til den nye posten, og legge til verdier i feltene der verdiene ikke ble kopiert fra den opprinnelige posten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kopierer en post.

Slik kopierer du en post

- 1 Søk etter posten du vil kopiere.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på navnekoblingen for posten du vil kopiere, på listesiden for posttypen.
TIPS: For mange posttyper er valget **Kopier** tilgjengelig på listesiden. I så fall velger du **Kopier** på listesiden og går videre til trinn 4.
- 3 Klikk på **Kopier** på detaljsiden for posten.
- 4 Angi detaljene for den nye posten på redigeringssiden.
Du kan redigere verdiene som ble kopiert fra den opprinnelige posten, og angi verdier i de tomme feltene.
- 5 Lagre den nye posten.

Forhåndsviser poster

Hvis funksjonaliteten for forhåndsvisning av poster er aktivert, kan du forhåndsviser poster fra postkoblinger mange steder i Oracle CRM On Demand inkludert følgende steder:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljsider (inkludert lister over relaterte poster)
- Handlingslinje
- Nålene som plasseres på kartet, for å angi plasseringen av adressene som returneres av et nærhetssøk. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du utfører nærhetssøk, se [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#).

Avhengig av innstillingene for forhåndsvisning av poster åpnes forhåndsvisningsvinduet når du holder musepekeren over en kobling til en post eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon, som vises når du holder musepekeren over en kobling til en post. Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten.

Innstillingene for forhåndsvisning av poster kan angis på selskapsnivå og av hver enkelt bruker. Dine personlige innstillinger overstyrer selskapsinnstillingene.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir modus for forhåndsvisning av poster, se [Angi modus for forhåndsvisning av poster](#) (se [Angi forhåndsvisningsmodusen for post](#) på side 736). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir modus for forhåndsvisning av poster på selskapsnivå, se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) på side 1111).

MERKNAD: Forhåndsvisningsfunksjonaliteten for poster er ikke tilgjengelig når du åpner Oracle CRM On Demand via en enhet som kjører operativsystemet iOS.

Slik forhåndsviser du en post

- Hold musepekeren over postkoblingen.
 - Hvis du har aktivert valget **Pek** på kobling for forhåndsvisning av poster, åpnes forhåndsvisningsvinduet automatisk.
 - Hvis du har aktivert valget **Klikk** på **Forhåndsvisning** for forhåndsvisning av poster, vises et ikon når du holder musepekeren over koblingen. Klikk på ikonet for å åpne forhåndsvisningsvinduet.

MERKNAD: Du kan ikke bruke funksjonaliteten for innebygd redigering eller meldingssenteret når et forhåndsvisningsvindu er åpent.

Slik lukker du forhåndsvisningsvinduet for en post

- Klikk på X-ikonet i forhåndsvisningsvinduet, eller klikk på siden bak forhåndsvisningsvinduet.

MERKNAD: Hvis du beveger musepekeren over et element i brukergrensesnittet (unntatt forhåndsvisningsvinduet, postkoblingen eller forhåndsvisningsikonet), lukkes forhåndsvisningsvinduet automatisk etter 2 sekunder.

Om låsing av poster

For enkelte posttyper kan selskapsadministratoren definere prosesser som begrenser hvilke handlinger du kan utføre på en post, når et felt i posten har en bestemt verdi. Når du begrenser at brukere utfører enkelte handlinger på denne måten, kalles det å *låse poster*. Når en post låses av en prosess, er det ikke tillatt å utføre handlingene som ikke er tillatt i prosessen, i Oracle CRM On Demand. Det kan også hende du får en feilmelding hvis du prøver å utføre en handling som ikke er tillatt.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer prosessene for låsing av poster for selskapet, kan prosessene begrense brukerhandlinger som følger:

- **Handlinger på postnivå.** Prosesser for låsing av poster kan hindre deg i å utføre følgende handlinger på en låst post:

- Oppdatere posten.
- Slette posten.
- Fjerne posten fra en forbindelse med en annen post, hvis fjerning av posten fra forbindelsen fører til at posten slettes fra Oracle CRM On Demand. Hvis fjerning av posten fra forbindelsen ikke fører til at posten slettes fra Oracle CRM On Demand, kan du imidlertid fjerne posten fra forbindelsen selv om du ikke kan slette posten.

Selskapsadministratoren kan for eksempel definere en prosess for posttypen Løsning. Prosessen hindrer deg kanskje i å slette løsninger som har statusen Godkjent, eller oppdatere løsninger som har statusen Foreldet, og så videre.

- **Handlinger på nivå for relatert post.** Prosesser for låsing av poster kan hindre deg i å utføre følgende handlinger på poster av en gitt relatert posttype når den overordnede posten er låst:

- Opprette en ny post av den relaterte posttypen fra den overordnede posten.
- Oppdatere poster av den relaterte posttypen som er underordnede poster for den overordnede posten. I dette tilfellet kan du ikke oppdatere de relaterte postene fra noe sted i Oracle CRM On Demand når den overordnede posten er låst.
- Legge til en eksisterende post av den relaterte posttypen i den overordnede posten.

Du kan for eksempel bli hindret fra å koble kontaktpersonposter til en oppgave når statusen for oppgaven er satt til Fullført.

- **Handlinger på feltnivå.** Prosesser for låsing av poster kan hindre deg i å oppdatere enkelte felt når et felt i posten har en bestemt verdi, slik at posten er delvis låst.

Hvis selskapet for eksempel bruker delte adresser, kan du bli hindret fra å oppdatere adresselinje 1, 2 og 3 samt feltene Delstat, Postnummer og Land når statusen i adressen er satt til Validert. Du kan imidlertid fortsette å oppdatere eventuelle egendefinerte felt i adresseposten.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer prosesser for å låse poster, se [Prosessadministrasjon \(på side 1459\)](#).

Om overstyring av prosesser for låsing av poster

Visse brukere gis rettigheten Overstyr prosessadministrasjon slik at de kan oppdatere låste poster. Hvis brukerrollen din har rettigheten Overstyr prosessadministrasjon aktivert, forhindrer ikke prosessene for låsing av poster deg fra å utføre handlinger med låste poster. Du vil heller ikke se noen advarsler eller feilmeldinger som angir at en post er låst.

Oppdatere postdetaljer

Som hovedregel kan du oppdatere postopplysninger hvis du eier posten, hvis du er leder for eieren av posten eller hvis eieren gir deg redigeringstilgang til posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåer for å begrense eller utvide din tilgang til poster.

Hvis du vil endre statusen for en løsningspost, eller publisere en løsning, må dessuten brukerrollen din omfatte rettigheten Publisér løsninger.

MERKNAD: Enkelte systemfelt er alltid skrivebeskyttet, og kan bare oppdateres av Oracle CRM On Demand. Noen eksempler på felt som alltid er skrivebeskyttet, er feltet Opprettet og feltet Opprettet: Dato. Begge disse feltene er tilgjengelige i mange posttyper.

Du kan oppdatere poster på følgende måter:

- **Ved å redigere felt internt.** Du kan redigere enkeltfelt internt på listesider for poster, på detaljsider for poster og i koblede poster på detaljsiden for en hovedpost. Selskapsadministratoren kan aktivere eller deaktivere innebygd redigering i selskapsprofilen. Som standard er innebygd redigering aktivert.

TIPS: Du kan åpne en postdetaljside på de fleste sider i en postrute på listesiden uten å navigere fra listesiden. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Om postruten på listesider \(på side 130\)](#) og [Bruke postruten på listesider \(på side 131\)](#).

På mange listesider for poster og i mange lister over koblede poster på detaljsider for hovedposter kan du også redigere flere felt i flere poster internt samtidig. Hvis en liste støtter innebygd redigering av flere felt samtidig, vises et blyantikon øverst til venstre i listen.

MERKNAD: Enkelte typer felt kan ikke redigeres internt i koblede poster på detaljsiden for en hovedpost. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter \(på side 116\)](#).

- **Ved å oppdatere posten på redigeringssiden.** Du kan gå til redigeringssiden ved å klikke på koblingen Rediger for en post på listesiden, eller klikke på knappen Rediger for en post på detaljsiden.
- **Ved å importere poster:**
 - Bruke importassistenten til å importere postdata fra eksterne kommadelte filer (CSV-filer) hvis din brukerrolle har rettigheten Personlig import
 - Bruke klientverktøyet for Oracle Data Loader On Demand
 - Bruke Web-tjenester til å synkronisere poster med andre applikasjoner

Hvilke posttyper du kan importere, er avhengig av rettighetene som er tilordnet til din brukerrolle. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du importerer poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder, se [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#).

Dette emnet beskriver hvordan du redigerer felt internt og hvordan du oppdaterer poster på postredigeringssiden.

MERKNAD: Du kan ikke bruke funksjonaliteten for innebygd redigering på en postlisteside når et forhåndsvisningsvindu er åpent eller når du bruker meldingssenteret.

Redigere enkeltfelt internt

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du redigerer enkeltfelt internt i lister over poster og på postdetaljsider. Innebygd redigering må være aktivert for at du skal kunne oppdatere felt internt.

MERKNAD: Når du redigerer et enkeltfelt internt, blir du noen ganger bedt om å gå til redigeringssiden for å fullføre redigeringen. Denne meldingen vises hvis du må redigere flere felt, eller hvis en forretningsprosess er knyttet til feltet som du redigerte internt.

Slik redigerer du enkeltfelt internt

- 1 Hold musepekeren over feltet du vil oppdatere, i listen over poster eller på en postdetaljside.
Et redigeringsikon vises på høyre side av feltet. Et annet ikon vises avhengig av feltpåen. Hvis et felt på en detaljside er skrivebeskyttet, og du holder musepekeren over feltet, vises ingen opplysninger. Det skjer ingenting når du klikker i feltet. Hvis et felt på en oversiktsside er skrivebeskyttet, og du holder musepekeren over feltet, vises opplysninger. I tillegg vises et skrivebeskyttet, innebygd redigeringsprogram når du klikker i det skrivebeskyttede feltet.
- 2 Klikk på redigeringsikonet eller klikk i feltet for å aktivere redigeringsmodus for innebygd redigering.
For noen av feltene er det forskjell på å klikke i feltene og å klikke på redigeringsikonet. Hvis du for eksempel klikker i et telefonfelt, vises et tekstredigeringsprogram i feltet, og du kan skrive inn telefonnummeret direkte. Hvis du klikker på redigeringsikonet, vises et telefonredigeringsprogram, og brukeren kan angi landskode, retningsnummer, telefonnummer og internnummer separat.
- 3 Oppdater verdien i feltet.
- 4 Klikk på det grønne hakemerkeikonet eller trykk på Enter for å lagre endringene.
Hvis du vil annullere endringer, klikker du på det røde X-ikonet eller trykker på Esc.

Redigere flere felt internt i lister over poster

Hvis du vil redigere flere felt internt i en liste over poster, må du merke deg følgende:

- Bare postene som vises i listen til enhver tid, kan oppdateres. Hvis du for eksempel filtrerer en liste slik at bare enkelte poster vises, kan du bare oppdatere disse postene.
- Skrivebeskyttede felt er nedtonet, og du kan ikke oppdatere disse.
- Obligatoriske felt er markert som følger:
 - Hvis et statisk oppsett brukes for posttypen, er de obligatoriske feltene markert med en rød stjerne og rød tekst i kolonneoverskriften.
 - Hvis et dynamisk oppsett brukes for posttypen, vises de obligatoriske feltene med en rød kantlinje.
 - Hvis et felt er betinget obligatorisk, vises feltet med en rød kantlinje. Et betinget obligatorisk felt er et felt som ikke er obligatorisk som standard, men blir obligatorisk hvis dataene i andre felt for posten oppfyller bestemte kriterier.
- Hvis et plukklistefelt for flervalg er redigerbart, vises oppslagsikonet ved siden av feltet.
- Hvis et valutafelt er redigerbart, vises valutaikonet ved siden av feltet.
- Hvis det er definert et dynamisk sideoppsett for posttypen for rollen din, og hvis du oppdaterer det styrende plukklistefeltet for det dynamiske oppsettet, kan det være at noen felt som var obligatoriske for posten, ikke lenger er obligatoriske eller at noen felt som ikke var obligatoriske, blir obligatoriske. På samme måte kan felt som var redigerbare, bli skrivebeskyttet, eller felt som var skrivebeskyttede, kan bli redigerbare.
- En oppdatering du gjør i et felt, kan medføre ytterligere oppdateringer av posten. I slike tilfeller vises en melding når du prøver å lagre endringene. Hvis feltet eller feltene som må oppdateres ytterligere, vises i listen, kan du foreta oppdateringene av feltene direkte i listen før du lagrer endringene. Ellers blir du bedt om å gå til redigeringssiden for den første posten i listen som må oppdateres ytterligere. Hvis du går til redigeringssiden og oppdaterer posten, og deretter lagrer endringene i Oracle CRM On Demand, kommer du automatisk tilbake til listen du redigerte.
- Hvis en oppdatering av et felt i en post av en eller annen grunn mislykkes når du redigerer posten internt, lagres ingen av endringene i feltene i denne posten. Hvis oppdateringene av én eller flere poster mislykkes, vises en feilmelding etter at du har lagret endringene. Feilmeldingen viser postene der oppdateringene mislyktes.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du redigerer flere felt internt samtidig i en liste over poster.

Slik redigerer du flere felt internt i en liste over poster

- 1 Klikk på blyantikonet i listen over poster for å aktivere redigeringsmodus.
- 2 Oppdater feltverdiene etter behov.

TIPS: Du kan bruke tabulatortasten og oppover- og nedoverpiltasten på tastaturet til å flytte markøren mellom feltene.

- 3 Når du er ferdig med å oppdatere postene i listen, klikker du på det grønne hakemerkeikonet øverst eller nederst i listen for å lagre endringene.
Du kan når som helst annullere endringene før du lagrer dem. Klikk i så fall på det røde X-ikonet øverst eller nederst i listen, eller trykk på Esc. Hvis du annullerer endringene, lagres ingen av endringene du har gjort i feltene i postene i listen.

Oppdater postdetaljer på postredigeringssider

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer postdetaljer på en redigeringsside.

Slik oppdaterer du postdetaljer på en redigeringsside

- 1 Klikk på koblingen Rediger for posten på postlistesiden, eller klikk på knappen Rediger på tittellinjen på detaljsiden.
- 2 Oppdater de nødvendige opplysningene på postredigeringssiden.
- 3 Lagre posten:
 - Klikk på Lagre for å lagre denne posten og deretter åpne postdetaljsiden (der du kan koble opplysninger til denne posten).
 - Klikk på Lagre og ny for å lagre denne posten og deretter åpne redigeringssiden (der du kan opprette en ny post).

MERKNAD: Administratoren kan konfigurere et felt slik at det er betinget obligatorisk, det vil si at feltet ikke er obligatorisk som standard, men blir obligatorisk hvis dataene i andre felt for posten oppfyller bestemte kriterier. Når dette skjer, vises en rød stjerne (*) ved siden av feltet som nå er et obligatorisk felt. Hvis tekstetiketten vises for feltet, vises den med rød tekst. Hvis feltet er tomt, må du oppdatere det før du lagrer posten. For informasjon om visse begrensninger som gjelder ved redigering av betinget obligatoriske felt, se [Om betinget obligatoriske felt \(på side 1205\)](#).

Koble poster til en valgt post

I Oracle CRM On Demand kan du koble en post til en annen. Ved å koble poster får du tilgang til alle relaterte opplysninger fra postene du viser. Du kan for eksempel se en fullstendig visning av kundeopplysninger ved å koble kontaktpersoner, salgsmuligheter og aktiviteter til en firmapost.

Du kan koble sammen tilknyttede poster slik at du selv og andre som har tilgangsrettigheter for posten, får en fullstendig visning av opplysningene.

Du bruker oppslagsvinduer til å søke etter og velge eksisterende poster du vil koble til posten du arbeider med. Avhengig av hvordan selskapsadministratoren setter opp søkeoppsettet for en posttype for din rolle, kan det hende at oppslagsvinduet for posttypen er fylt ut med poster når vinduet åpnes. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppslagsvinduer og hvordan du bruker dem, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan smarttilknytninger kan hjelpe deg med å finne en post som du vil knytte til en annen post, se [Om smarttilknytninger og funksjonaliteten for automatisk løsning \(på side 99\)](#).

Koble nye og eksisterende poster

På detaljsidene for poster kan du utføre én av eller begge disse handlingene, avhengig av hvilke posttyper du arbeider med:

- Koble eksisterende poster til en hovedpost.
- Opprette nye poster som automatisk kobles til hovedposten.

Nye poster legges til i databasen samtidig med at de kobles til den valgte posten. Hvis du for eksempel oppretter en aktivitet på siden for kundeemnedetaljer, kobles denne til kundeemnet, og vises deretter på aktivitetssidene.

MERKNAD: Du kan også redigere noen felt i koblede poster fra detaljsiden for hovedposten, hvis innebygd redigering er aktivert. Hvis du vil ha opplysninger om redigering av koblede poster fra hovedpostene, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter \(på side 116\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kobler én eller flere poster til den valgte posten i området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten.

Slik kobler du en eksisterende post til en valgt post

- 1 Velg hovedposten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til det riktige området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten, og klikk på Legg til.
Avhengig av hvilke posttyper du kobler, åpnes et oppslagsvindu for flertilknytning eller en listeside.
- 3 Gjør ett av følgende:
 - I oppslagsvinduet for flertilknytning klikker du på Velg for hver av postene du vil koble til hovedposten, og deretter klikker du på OK.
 - På listesiden klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet for å åpne oppslagsvinduet, og deretter klikker du på Velg for posten du vil koble til hovedposten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en ny post og kobler den til den valgte posten.

MERKNAD: Avhengig av hvilke posttyper du arbeider med, kan det hende du ikke kan opprette en ny, koblet post fra den valgte posten.

Slik oppretter du en ny post og kobler den til en valgt post

- 1 Velg hovedposten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til det riktige området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten, og klikk deretter på Ny.
MERKNAD: I noen tilfeller er ikke knappen Ny tilgjengelig i området for relaterte opplysninger. Du må i stedet klikke på Legg til og deretter klikke på Ny i oppslagsvinduet for å åpne skjermbildet der du kan opprette den nye posten.
- 3 På redigeringssiden oppretter du en ny post og lagrer den ved å klikke på enten Lagre eller Lagre og fortsett:
 - Hvis du klikker på Lagre, lagrer Oracle CRM On Demand den nye posten og navigerer deg til hovedpostens detaljside.
 - Hvis du klikker på Lagre og fortsett, lagrer Oracle CRM On Demand den nye posten og navigerer deg til den underordnede postens detaljside, slik at du kan knytte mer innhold til den underordnede posten, for eksempel notater og vedlegg.

MERKNAD: Denne navigeringen gjelder bare for underordnede poster som kan ha andre tilknyttede posttyper gjennom områder for relaterte opplysninger. Vedlegg og notater har for eksempel ikke knappen Lagre og fortsett tilgjengelig.

I begge tilfellene kobler Oracle CRM On Demand automatisk den nye posten til hovedposten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du fjerner eller sletter en koblet post fra området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten.

Slik fjerner eller sletter du en koblet post

- 1 Velg hovedposten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Rull ned til det riktige området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten.
- 3 Velg ett av følgende på postnivåmenyen i raden for posten du vil fjerne eller slette:
 - **Fjern.** Tilknytningen mellom postene oppheves, men ingen av postene slettes.
 - **Slett.** Den koblede posten slettes. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer, og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager.

MERKNAD: Når oppslagsvinduer for flertilknytning er tilgjengelig, kan du også fjerne koblede poster ved å klikke på Fjern for hver av de koblede postene i oppslagsvinduet for flertilknytning.

Eksempler på posttyper som er koblet til andre posttyper

Tabellen nedenfor viser noen eksempler på posttyper som du kan koble til andre poster i Oracle CRM On Demand. Kolonnen Opplysninger inneholder instruksjoner for hvordan du kobler posttypen fra detaljsiden for hovedposten.

Posttypene som kan kobles til en valgt post, er avhengig av hvilken type post du arbeider med samt tilpasningene som du eller dine ledere har gjort i Oracle CRM On Demand. Hvis du bruker en spesialversjon av Oracle CRM On Demand, for eksempel Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, kan du dessuten koble ytterligere posttyper.

Posttype	Opplysninger
Firma	I standardapplikasjonen er området Firmaer tilgjengelig på detaljsidene for kontaktpersonposter. Du må kanskje legge til området i oppsettet. Hvis du vil koble et eksisterende firma og spore rollen det spiller i forhold til kontaktpersonen, klikker du på Legg til. Velg et firma på siden Legg til firma, velg rollen det spiller for denne kontaktpersonen, og klikk på Lagre. Hvis firmaet du vil legge til, ikke finnes, kan du legge det til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Firmafelt (på side 276). Hvis firmaet har mer enn én rolle, klikker du på Rediger roller i ønsket rad, velger rollene og lagrer posten.
Firmapartnere	I standardapplikasjonen vises området Firmapartnere på detaljsidene for firmaposter. Du må kanskje legge til området i oppsettet. Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 269).
Forbindelser for firma	Se Spore forbindelser mellom firmaer (på side 265) .
Firmateam	Se Dele poster (team) (på side 138) .
Kampanjer	Bare fra kontaktpersonposter: Hvis du vil koble en kampanje, klikker du på Legg til, velger kampanjen og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kampanjefelt (på side 233).

Posttype	Opplysninger
Konkurrenter	I standardapplikasjonen vises området Konkurrenter på detaljsidene for firma- og salgsmulighetsposter. Hvis du vil koble et firma og spore det som en konkurrent for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 269).
Kontaktpersoner	I standardapplikasjonen er området Kontaktpersoner tilgjengelig for aktivitetsposter (oppgaver og avtaler). Du må kanskje legge det til i oppsettet. Hvis du vil koble den primære kontaktpersonen, klikker du på Rediger og kobler kontaktpersonen. Hvis du vil koble flere kontaktpersoner til aktiviteten, ruller du ned til området Kontaktpersoner, klikker på Legg til og kobler kontaktpersonpostene. I standardapplikasjonen vises området Kontaktpersoner på detaljsidene for firmaposter. Hvis du vil koble en ny kontaktperson, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil koble en eksisterende kontaktperson, klikker du på Legg til. Velg en kontaktperson på siden Liste over kontaktpersoner, og klikk på Lagre. Hvis kontaktpersonen du vil legge til, ikke finnes, kan du legge den til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kontaktpersonfelt (på side 297). I standardapplikasjonen vises området Kontaktpersoner på detaljsidene for salgsmulighetsposter. Hvis du vil koble en eksisterende kontaktperson til en salgsmulighetspost, klikker du på Legg til. Velg en kontaktperson i skjermbildet Liste over kontaktpersoner, angi kontaktpersonens kjøpsrolle og klikk på Lagre. Hvis kontaktpersonen du vil legge til, ikke finnes, kan du legge den til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kontaktpersonfelt (på side 297). Du må velge en kjøpsrolle for å klargjøre en kontaktpersons ansvarsområder i et selskap og kontaktpersonens innflytelse på innkjøpsbeslutninger. Kjøpsrollen er kritisk for nøkkelrolleanalyser og for å forstå de salgspolitiske rammebetingelsene. MERKNAD: Du kan koble den samme kontaktpersonen til flere salgsmuligheter eller flere kontaktpersoner til den samme salgsmuligheten.
Forbindelser for kontaktperson	Se Spore forbindelser mellom kontaktpersoner (på side 290) .
Kontaktpersonsteam	Bare fra kontaktpersonposter: Hvis du vil at kontaktpersonposten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. I vinduet Legg til bruker i team for kontaktperson velger du brukerens navn og tilgangsrettigheter for posten

Posttype	Opplysninger
	(i feltet Kontaktpersontilgang), og lagrer deretter endringene. Hvis du vil ha flere opplysninger om deling av poster, se Dele poster (team) (på side 138).
Kundeemner	I standardapplikasjonen vises området Kundeemner på detaljsidene for kampanjeposter. Hvis du vil koble et nytt kundeemne, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger kundeemne og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kundeemnefelt (på side 251).
Merknader	I standardapplikasjonen vises området Notater på detaljsidene for posttyper som støtter notatfunksjonen. Hvis du vil koble et nytt notat, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i postnotatskjermbildet og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Legge til notater (på side 148).
Åpne aktiviteter	I standardapplikasjonen vises området Åpne aktiviteter på detaljsidene for flere forskjellige posttyper: Hvis du vil koble en ny avtale eller oppgave, klikker du på Ny avtale eller Ny oppgave på tittellinjen. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Aktivitetsfelt (på side 221). Du kan koble flere aktiviteter til den valgte posten. Hvis en aktivitet har et tilknyttet tidspunkt, vises aktiviteten i aktivitetslisten og kalenderen. Brukere som kan vise den valgte posten, kan også se aktivitetene som er koblet til posten, inkludert aktiviteter som er eid av eller tilordnet til andre. Hvis du vil ha informasjon om arbeid med lister over aktiviteter, se Arbeide med aktivitetslister (på side 195). MERKNAD: Avhengig av posttypen og detaljsideoppsettet som selskapsadministratoren tilordner til din rolle for posttypen, kan de åpne avtalene og oppgavene som er koblet til en post, vises separat på postdetaljsidene, i området med relaterte opplysninger for åpne avtaler og i området med relaterte opplysninger for åpne oppgaver. For noen posttyper vises både åpne og fullførte aktiviteter i et område med relaterte opplysninger for aktiviteter.
Salgsmuligheter	Hvis du vil koble en ny salgsmulighet, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger salgsmulighet og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Salgsmulighetsfelt (på side 319). MERKNAD: Hvis du vil koble en salgsmulighet til et kundeemne, gjør du om kundeemnet som er knyttet til kampanjen, til en salgsmulighet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter (på side 245).

Posttype	Opplysninger
Partnere for salgsmulighet	I standardapplikasjonen vises området Partnere for salgsmulighet på detaljsidene for salgsmulighetsposter. Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter (på side 307).
Henvisning	Se Legge til henvisninger (på side 292) .
Relaterte løsninger	I standardapplikasjonen vises området Relaterte løsninger på detaljsidene for løsningsposter. Hvis du vil legge til en løsning, klikker du på Legg til løsning og velger en eksisterende løsning i oppslagsvinduet. Du kan legge til så mange løsninger som ønskelig. Du kan koble løsninger til hverandre hvis de har beslektede opplysninger eller gjelder et relatert emne. Hvis du vil opprette en ny løsning, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene og lagrer posten. MERKNAD: Du kan vise koblede serviceforespørsler på løsningsdetaljsiden, men du må koble dem fra serviceforespørselsdetaljsiden.
Serviceforespørsler	I standardapplikasjonen vises området Serviceforespørsler på detaljsidene for firma- og kontaktpersonposter. Hvis du vil koble en ny serviceforespørsel, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger serviceforespørsel og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Serviceforespørselsfelt (på side 395).
Løsninger	I standardapplikasjonen vises området Løsninger på detaljsidene for serviceforespørselsposter. Hvis du vil koble en løsning, klikker du på Legg til. I oppslagsvinduet kan du klikke på koblingen ID for løsning for å koble en eksisterende løsning, eller klikke på Ny for å opprette en ny løsning. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Løsningsfelt (på side 403). TIPS: Før du oppretter nye løsninger, bør du gå til løsningslistesiden og kontrollere at løsningen ikke venter på at en leder skal publisere den. I oppslagsvinduet vises bare løsninger som er merket Publisert og har statusen Godkjent.

Posttype	Opplysninger
Team	Området Team vises ikke som standard på noen postdetaljside i standardapplikasjonen, men selskapsadministratoren kan legge til området Team i enkelte posttyper. Hvis du vil at denne posten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. Velg navnet på brukeren i vinduet Legg til brukere i team. MERKNAD: Hvis posteieren er med i en gruppe (definert av selskapsadministratoren), vises gruppemedlemmene automatisk i området for relaterte opplysninger for teamet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Dele poster (team) (på side 138).
Bruker	Området Bruker vises ikke som standard på noen postdetaljside i standardapplikasjonen, men selskapsadministratoren kan legge til området Bruker i enkelte posttyper. Hvis du vil spore en annen ansatt som er involvert i en oppgave, klikker du på Legg til i området Brukere på siden Oppgavedetaljer. Velg brukeren i oppslagsvinduet. MERKNAD: Hvis posteieren er med i en gruppe (definert av selskapsadministratoren), vises ikke gruppemedlemmene automatisk i området for relaterte opplysninger for brukeren. Dette er en forskjell fra teamfunksjonen. Brukerlisten påvirker ikke tilgangen til poster, men brukes utelukkende til sporing.

Oppdatere koblede poster fra hovedposter

Du kan oppdatere felt i en koblet post fra hovedposten på følgende måter:

- Ved å redigere felt internt, hvis innebygd redigering er aktivert. Du kan redigere enkeltfelt internt i listen over koblede poster på detaljsiden for hovedposten. I mange lister over koblede poster kan du også redigere flere felt i flere poster internt samtidig. Hvis en liste over koblede poster støtter innebygd redigering av flere felt samtidig, vises et blyantikon øverst til venstre i listen.

Vær oppmerksom på at du ikke kan redigere følgende typer felt i koblede poster fra detaljsiden for hovedposten:

- Felt som ikke vises på detaljsiden for den koblede posten
- Beregnede felt, for eksempel Fullt navn
- Felt som er skrivebeskyttet på redigeringssiden for den koblede posten

I tilfeller der den samme koblede posten kan vises under flere hovedposter, kan du også redigere feltene som er en del av forbindelsen. Feltene som tilhører selve den koblede posten, kan imidlertid ikke redigeres. For eksempel kan du redigere feltet Teamrolle i den firmateamrelaterte listen i en firmapost, ettersom feltet inngår i forbindelsen mellom firmaet og teammedlemmet. Feltene Etternavn og Fornavn kan imidlertid ikke redigeres, ettersom de tilhører brukerposten (for teammedlemmet).

- Ved å åpne redigeringssiden for en koblet post fra detaljsiden for hovedposten, og oppdatere felt på denne siden.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer en koblet post på detaljsiden for hovedposten.

Slik oppdaterer du en koblet post på detaljsiden for hovedposten

- Rull ned til ønsket område på detaljsiden for hovedposten, og rediger feltene etter behov.

MERKNAD: Hvis posten du vil redigere, ikke vises på siden, klikker du på koblingen [Vis fullstendig liste for å vise alle de koblede postene av denne typen](#), og redigerer deretter postfeltene på listesiden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering av felt, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du åpner en koblet post fra detaljsiden for hovedposten.

Slik åpner du en koblet post fra detaljsiden for hovedposten

- 1 Rull ned til ønsket område på detaljsiden for hovedposten.
- 2 Klikk på koblingen Rediger for posten (hvis denne finnes), eller klikk på navnekoblingen for den koblede posten.

MERKNAD: Hvis posten du vil redigere, ikke vises på siden, klikker du på koblingen [Vis fullstendig liste for å vise alle de koblede postene av denne typen](#).

- 3 Oppdater postdetaljene når redigerings- eller detaljsiden for den koblede posten åpnes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av postdetaljer, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

Siden Favorittposter

På siden Favorittposter vises dine favorittposter. Du åpner siden Favorittposter ved å klikke på [Vis fullstendig liste](#) i området Favorittposter på handlingslinjen. Du kan maksimalt ha 100 poster i favorittene.

MERKNAD: Hvis det allerede finnes 100 poster i favorittene og du legger til en ny post i favorittene, blir posten som har vært lengst i favorittene, fjernet fra favorittene, slik at det blir plass til den nye posten.

Fra siden Favorittposter kan du utføre oppgavene som vises i tabellen nedenfor.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre rekkefølgen på postene	Klikk på knappen Håndter favoritter på tittellinjen på siden Favorittposter. På siden Håndter favoritter endrer du rekkefølgen på postene etter eget ønske. Postene vises deretter i den nye rekkefølgen på handlingslinjen og på siden Favorittposter.
Slette en post fra favorittlisten	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette. TIPS: Du kan også fjerne en post fra favorittpostene dine ved å klikke på ikonet Fjern fra favoritter, som er tilgjengelig på postdetaljsiden og i raden for favorittposten på listesider.
Vise detaljer for en post	Klikk på navnet på posten for å vise detaljsiden for posten.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises om gangen, under Antall viste poster i rullegardinlisten nederst på siden.

Arbeide med lister

For mange posttyper kan du begrense postene som vises, ved å bruke filtrerte lister. En filtrert liste viser et delsett av postene som oppfyller kriteriene som ligger til grunn for listen.

Oracle CRM On Demand har filtrerte standardlister for mange posttyper. Brukere som har rettigheten Håndter felles lister i brukerrollen, kan opprette egne filtrerte lister og gjøre dem tilgjengelige for andre brukere. Selskapsadministratoren kan bestemme hvilke lister som skal være tilgjengelige for ulike brukerroller. Du kan også opprette flere filtrerte lister for å søke ut postene du vil arbeide med. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#). Blant listene som er tilgjengelige for en posttype på øverste nivå, kan du velge listesettet som skal vises på hjemmesiden og i plukkklister for lister. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre listesett for posttyper \(på side 134\)](#).

Når du velger en filtrert liste, åpnes listen med poster som oppfyller listekriteriene, på listesiden for posten. Du kan velge å vise de første 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 postene på siden samtidig. Valget som gjøres, brukes på listesidene for alle posttyper inntil du endrer det igjen. Når du blar gjennom en liste og holder musepekeren over en post, utheves denne posten gjennom en endring i bakgrunnsfargen.

Avhengig av selskapsoppsettet og oppsettet i brukerprofilen din er kolonneoverskriftene på listesider kanskje alltid synlige når du ruller ned på en side med poster. Denne funksjonen kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivå, men du kan overstyre innstillingen Lås kolonneoverskrift for liste på selskapsnivå i din personlige profil. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du endrer innstillingen Lås kolonneoverskrift for liste i din personlige profil, se Oppdatere personlige detaljer (se [Oppdatere personlige opplysninger](#) på side 726).

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand kan bare én sorteringsmetode brukes til å fastsette sorteringsrekkefølgen i lister. Sorteringsmetoden ble valgt for å gi den beste løsningen for alle språk. Den kan imidlertid føre til at enkelte bokstaver vises i feil rekkefølge på noen språk.

Hva skjer hvis det er flere sider med poster?

Hvis det er flere poster i listen enn det som kan vises på siden, skjer følgende:

- Du kan klikke på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
- Hvis du klikker på ikonet for å gå til den siste siden i en liste, vises en hel side med poster, og antall poster som vises på den siste siden i listen, bestemmes av antall poster du velger å vise på listesiden.
Eksempel: En liste inneholder totalt 60 poster, og du velger å vise 25 poster på listesiden. Hvis du klikker på ikonet for å gå til den siste siden i listen, vises de siste 25 postene i listen på siden.
- Hvis du navigerer gjennom en liste side for side, vises bare de gjenværende postene i listen, på den siste siden i listen.
Eksempel: En liste inneholder totalt 60 poster, og du velger å vise 25 poster på listesiden. Hvis du navigerer gjennom listen side for side, vises 25 poster på hver av de to første sidene i listen, og de gjenværende 10 postene i listen vises på den siste siden.

Oppgaver du kan utføre fra listesidene

Du kan gjøre følgende på listesider:

- Sortere postene.
- Få en rask oversikt over flere poster.
- Søke etter en post som du vil vise, slette eller oppdatere.
- Oppdatere feltene på listesiden internt, hvis funksjonaliteten for innebygd redigering er aktivert.
- Åpne en postdetaljside i postruten, og oppdatere postdetaljene uten å navigere fra listesiden hvis postruten er tilgjengelig på listesiden.
- Opprette nye poster.
- Legge til listen i favorittlistene dine ved å klikke på ikonet Legg til i favoritter på høyre side av tittellinjen på listesiden.
- Fjerne listen fra favorittlistene dine ved å klikke på ikonet Fjern fra favoritter på høyre side av tittellinjen på listesiden.
- Legge til en post i favorittpostene dine ved å klikke på ikonet Legg til i favoritter i raden for posten.
- Fjerne en post fra favorittpostene dine ved å klikke på ikonet Fjern fra favoritter i raden for posten.

- Begrense listen på listesiden hvis ikonet Aktiver/deaktiver ruten Begrens liste er tilgjengelig. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Begrense lister på listesider \(på side 130\)](#).
- Du kan endre rekkefølgen på kolonnene i listen ved å dra kolonneoverskriftene til en ny plassering og slippe dem. Du kan velge å lagre listen etter at du har endret rekkefølgen på kolonnene.

Om endring av rekkefølgen på kolonner på listesider

Du kan endre rekkefølgen på kolonnene i en liste direkte på listesiden. Når du holder musepekeren over en kolonneoverskrift, vises det en pil som peker i fire retninger. Du kan da dra kolonnen til den nye plasseringen og slippe den der. Hvis det er flere kolonner tilgjengelig enn det er plass til å vise på nettlesersiden, ruller siden automatisk for å vise de ekstra kolonnene når du drar en kolonneoverskrift til kanten av de viste kolonnene. Den endrede rekkefølgen på kolonnene gjelder også selv om du utfører handlinger som oppdaterer siden, for eksempel når du blar gjennom listen, sorterer den, bruker alfasøkkontrollene og hurtigfilterfeltene, og så videre. Den endrede rekkefølgen gjelder også selv om du åpner en detaljside for en post fra listen og deretter går tilbake til listen. Når du navigerer bort fra listen, vises imidlertid kolonnene i den opprinnelige rekkefølgen neste gang du åpner listen, med mindre du lagret listen etter at du hadde endret rekkefølgen på kolonnene.

Om bruk av egendefinerte felt for å sortere lister

Av ytelseshensyn er det noen egendefinerte felt som ikke kan brukes til å sortere lister. Følgende generelle regler gjelder:

- Du kan ikke bruke følgende typer egendefinerte felt til å sortere lister over noen som helst posttype, inkludert posttypene for egendefinert objekt:

- Felt for avmerkingsbokser
- Felt for Web-koblinger
- Felt i plukklistor for flervalg

For en gitt posttype kan det imidlertid finnes andre typer egendefinerte felt du ikke kan bruke til å sortere lister.

- For posttypene Egendefinert objekt 01 til Egendefinert objekt 03 kan du ikke bruke noen som helst egendefinerte felt til å sortere lister.

Handlinger du kan utføre i de oppførte postene

I tillegg kan du bruke menyen på postnivå (ved siden av hvert postnavn) til å utføre ulike handlinger for postene som er oppført, inkludert ett eller flere av følgende:

- Åpne redigeringssiden for posten (ved å velge Rediger), der du kan redigere alle feltene i posten.
- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Slette en post.

Du kan filtrere listen ytterligere hvis det er for mange poster på siden. Hvis du vil ha mer informasjon om raske måter å filtrere lister på, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

Hver av de filtrerte listene er bundet til den aktuelle posttypen, for eksempel Salgsmuligheter eller Firmaer. Alle ansatte kan opprette filtrerte lister til eget bruk, men du må få tildelt en bestemt rolle for å kunne opprette offentlige lister som er tilgjengelige for alle ansatte.

MERKNAD: En liste som du eller dine ledere oppretter, vises bare på språket den er opprettet. Hvis du bytter språk, legges den ikke til i listene på de andre språkene som applikasjonen støtter. Bare de filtrerte standardlistene vises på alle språk. Hvis for eksempel en italiensk leder oppretter en ny liste, og noen av teammedlemmene bruker den spanske versjonen av produktet, vil ikke disse teammedlemmene se den nyopprettede listen.

Om opprettelse av bokmerker for listesider

Sidene i de fleste lister har den samme URL-adressen. Når du oppretter et bokmerke for en side i en liste, vil derfor bokmerket alltid åpne listen på siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen (vanligvis første side i

listen). Når du kopierer URL-adressen fra adressefeltet på en side i en liste og deretter limer inn URL-adressen i adressefeltet i en leser, åpnes også listen på siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen.

Eksempel: Når du åpner en liste fra en listekobling på hjemmesiden for firma, åpnes listen på den første siden. Hvis du går til den tredje siden i listen og oppretter et bokmerke for denne siden, vil det nye bokmerket åpne listen på den første siden (altså siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen).

Valg for listehåndtering

På listesiden for de fleste posttyper finnes det en menyknapp med noen av eller alle disse valgene:

- **Bunkesletting.** Slett alle postene fra en liste. Se [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#).
- **Bunketilordne bok.** Legg til poster i en bok eller fjern poster fra en bok. Se [Tilordne poster til bøker \(på side 1434\)](#).
- **Bunketilordne teammedlem.** Legg til et teammedlem i en liste over poster, eller fjern et teammedlem fra en liste over poster. Se [Tilordne et teammedlem til en liste over poster \(på side 140\)](#).
- **Eksporter liste.** Eksporter en liste og lagre den på datamaskinen. Se [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#).
- **Masseoppdatering.** Oppdater flere poster samtidig. Se [Oppdatere postgrupper \(på side 142\)](#).
- **Massebesøksplanlegging.** Opprette et planlagt besøk for én eller flere kunder. Se [Massebesøksplanlegging \(på side 206\)](#).
- **Masseopprett avtale.** Hvis du vil opprette en avtale for ett eller flere firmaer, se [Opprette avtaler for flere firmaer \(på side 275\)](#).
- **Antall poster.** Telle postene i en liste. Se [Telle poster i lister \(på side 135\)](#).
- **Begrens liste.** Begrens en filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

MERKNAD: På listesidene for de fleste posttyper kan du også begrense listen uten å forlate listesiden, og eventuelt lagre den begrensede listen. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du begrenser lister på listesider, se [Begrense lister på listesider \(på side 130\)](#).

- **Lagre liste.** Lagrer en liste. Når du klikker på Lagre liste, kommer du direkte til en side med lagringsvalg.
- **Vis listefilter.** Vis nøkkelopplysninger for en liste. Se [Siden Vis liste \(på side 134\)](#). Du kan også åpne denne siden ved å klikke på Vis på siden Håndter lister.
- **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
- **Håndter lister.** Håndter listene for posttypen. Se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).
- **Bunkegjenoppretting.** Gjenopprett en slettet lister med poster, se [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#).

Få tilgang til valgene for listehåndtering

Måten du navigerer til valgene for listehåndtering på, varierer etter posttypen, slik det er vist i tabellen nedenfor.

Posttype	Fremgangsmåte
Hovedposttyper (i faner)	1 Klikk på postfanen øverst på siden. 2 Klikk på en liste i området Lister. 3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg. Du kan også åpne siden Ny liste på følgende måte: 1 Klikk på postfanen øverst på siden. 2 Klikk på knappen Ny på tittellinjen i området Lister.
Aktiviteter	1 Klikk på fanen Kalender. 2 Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området for aktivitetslisten.

Posttype	Fremgangsmåte
	MERKNAD: I standardapplikasjonen vises listen Åpne oppgaver i de daglige og ukentlige visningene i din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg. Du kan imidlertid velge å vise en annen liste, eller administratoren kan velge en annen liste for brukerrollen din. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Sette opp kalenderen (på side 751). 3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.
Varsler	1 Klikk på fanen Hjemmeside. 2 Klikk på koblingen Vis fullstendig liste nederst i området Varsler på Min hjemmeside. 3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg. MERKNAD: Hvis det ikke finnes varsler, vises ikke koblingen Vis fullstendig liste.
Vedlegg	Bare tilgjengelig hvis din rolle inkluderer rettigheten Håndter innhold - håndter vedlegg og Detaljsidebilder. 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side. 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering. 3 Klikk på koblingen Håndter vedlegg på siden Innholdshåndtering. 4 Klikk på knappen Opprett ny liste på siden Håndter vedlegg.
Brukere	Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter brukere. 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side. 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller. 3 Klikk på koblingen Brukerstyring. 4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.
Produktkategorier	Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter innhold. 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side. 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering. 3 Klikk på koblingen Kategorier for produkt på siden Innholdshåndtering. 4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.

Posttype	Fremgangsmåte
Produkter	Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter innhold. 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side. 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering. 3 Klikk på koblingen Produkter på siden Innholdshåndtering. 4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.

Filtrerte standardlister

Hvis du vil ha en beskrivelse av de filtrerte standardlistene, se emnet "Arbeide med hjemmesiden for *posttype*" for hver posttype, for eksempel:

- [Arbeide med hjemmesiden for kundeemner \(på side 240\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma \(på side 258\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner \(på side 280\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet \(på side 304\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel \(på side 390\)](#)

Slik åpner du en liste

- 1 Klikk på postfanen.
- 2 Velg listen du vil arbeide med, i området Lister på hjemmesiden for poster.

MERKNAD: Hvis du vil åpne lister over aktiviteter, klikker du på fanen Kalender og deretter på Vis fullstendig liste i området Aktivitetsliste. Hvis du vil ha informasjon om arbeid med lister over aktiviteter, se [Arbeide med aktivitetslister \(på side 195\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om postruten på listesider \(på side 130\)](#)
- [Bruke postruten på listesider \(på side 131\)](#)

Opprette og begrense lister

Når du oppretter eller begrenser en liste med poster, bestemmer din brukerrolle hvilke felt som er søkbare og hvilke felt du kan vise i listen, som følger:

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i din brukerrolle, kan du søke i alle søkefeltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelige, i søkeoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for posttypen.

MERKNAD: Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i din brukerrolle, kan du bare søke i et felt hvis det oppfyller begge disse kriteriene:
 - Feltet er et tilgjengelig søkefelt i søkeoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for posttypen.

- Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til din brukerrolle for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for din rolle, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

MERKNAD: *Dynamiske oppsett* er sideoppsett som viser forskjellige sett med felt for ulike poster av samme posttype, avhengig av plukklisteverdien du velger i et bestemt felt i posten.

- Når du begrenser en eksisterende liste, kan det hende at noen av feltene i søkekriteriene for listen ikke er tilgjengelige for brukerrollen din. Slik begrensede felt er nedtonet, og du kan ikke redigere dem. Du kan fjerne de begrensede feltene fra søkekriteriene før du kjører eller lagrer listen. Hvis du kjører eller lagrer listen uten å fjerne de begrensede feltene fra søkekriteriene, fjernes automatisk de begrensede feltene fra søkekriteriene i Oracle CRM On Demand før listen kjøres eller lagres.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan når som helst endre feltsettene som er tilgjengelige i søkeoppsettene for ulike brukerroller. Hvis selskapsadministratoren fjerner et felt som tidligere var tilgjengelig for søk, og du deretter begrenser en liste med et filter som inneholder dette feltet, kan du ikke lagre listen med dette feltet i filteret. Hvis du ikke fjerner feltet fra filteret, fjernes feltet automatisk fra filteret i Oracle CRM On Demand før listen kjøres eller lagres.

Brukerrollen din fastsetter hvilke felt du kan vise i listen over poster

Brukerrollen din fastsetter også hvilke felt du kan vise i listen over poster som returneres av søket, på følgende måte:

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert for brukerrollen din, kan du velge å vise hvilket som helst felt som en kolonne i listen over poster som returneres av søket.
- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert for brukerrollen din, kan du bare velge et felt som skal vises som en kolonne, i listen over poster som returneres av søket, hvis feltet vises på sideoppsettet for detaljer som er tilordnet til brukerrollen din for den aktuelle posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for rollen din, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene for posttypen.

Om sorteringsfeltene

Lister uten et angitt sorteringsfelt sorteres automatisk etter den viste kolonnen som gir mest effektiv ytelse. Det anbefales derfor at du ikke angir et sorteringsfelt når du oppretter en liste. I standardapplikasjonen velges et sorteringsfelt automatisk på siden Ny liste, men du kan nullstille sorteringsfeltet. Administratoren kan konfigurere søkeoppsettet for en posttype for brukerrollen din slik at et sorteringsfelt ikke velges automatisk. Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av søkeoppsett, se Håndtere søkeoppsett (se [Behandle søkeoppsett](#) på side 1276).

Du kan eventuelt angi den innledende sorteringsrekkefølgen for postene som returneres i listen. Du kan velge opptil tre sorteringsfelt. Du kan for eksempel velge å sortere en liste med kontaktpersoner først etter etternavn, så etter fornavn og til slutt etter avdeling. For hvert av de tre sorteringsfeltene kan du angi om postene skal sorteres i stigende rekkefølge eller i synkende rekkefølge.

Hvis du angir sorteringsrekkefølgen, bør du bruke det mest restriktive tilgjengelige feltet som første sorteringsfelt, særlig hvis søket er for en posttype som har et stort antall poster. Eksempelvis er et søk på feltet E-post for posttypen Kontaktperson mer effektivt hvis resultatene også sorteres etter feltet E-post i stedet for et annet felt, for eksempel feltet Etternavn for kontaktperson.

Når du har valgt det første sorteringsfeltet, kan du bare velge sorteringsfeltene som er lagret direkte i den samme posten som det første sorteringsfeltet, som andre og tredje sorteringsfelt. Hvis du for eksempel søker etter kontaktpersoner, kan du velge feltet Fornavn i kontaktpersonen som første sorteringsfelt. I så fall kan du bare velge de gjenstående sorteringsfeltene som er lagret direkte i kontaktpersonposten, som andre og tredje sorteringsfelt. Felt som er lagret i andre poster, for eksempel feltet Firma, som er lagret i firmaposten, er ikke tilgjengelige.

MERKNAD: Hvis din brukerrolle har rettigheten Håndter private lister, kan du åpne og redigere andre brukers private lister. Hvis brukerrollen din har rettighetene Slett private lister og Håndter private lister, kan du også slette private lister som er opprettet av andre brukere. Rettighetene Håndter private lister og Slett private lister gis

vanligvis bare til administratorer. Hvis du vil ha opplysninger om hvilke hensyn som må tas når du redigerer andre brukeres private lister, se [Om redigering og sletting av private lister opprettet av andre brukere \(på side 128\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du definerer en liste.

Før du begynner. Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan først gå til siden Rediger post og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i Oracle CRM On Demand. Ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene. Men utskriften inneholder ikke feltverdiene for rullegardinlister.

Slik definerer du en liste

- 1 Opprett en ny liste eller gå til siden Begrens liste for en eksisterende liste.

Listesiden for de fleste posttyper inneholder en menyknapp som gir mulighet til å opprette en ny liste eller begrense en eksisterende liste. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

MERKNAD: På listesidene for de fleste posttyper kan du også begrense listen uten å forlate listesiden, og eventuelt lagre den begrensede listen. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du begrenser lister på listesider, se [Begrense lister på listesider \(på side 130\)](#).

- 2 Velg ett av følgende i området Søk i på siden Ny liste eller Begrens liste:

- Postsett
- Bok

MERKNAD: Området Søk i vises ikke for posttyper som ikke har eiere, for eksempel posttypene Produkt og Bruker. Valget Bok i området Søk i er bare tilgjengelig hvis funksjonen Bok er aktivert for selskapet.

- 3 Hvis du velger Postsett, må du velge ett av følgende i listen i feltet Postsett:

- **Alle poster synlige for meg.** Inkluderer poster som du minst har visningstilgang til, slik det fremgår av ditt rapporteringshierarki, tilgangsnivået for din rolle og tilgangsnivået for delte poster.
- **Alle poster som jeg eier**
- **Alle poster der jeg er med i teamet.** Inkluderer bare poster i den filtrerte listen der ett av følgende gjelder:
 - Du eier postene.
 - Eieren har delt postene med deg via teamfunksjonen.
 - Postene er delt med deg via gruppetilordningsfunksjonen for firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer.
- **Alle poster som jeg eller mine underordnede eier**
- **Alle poster der jeg eller mine underordnede er med i teamet**
- **Min standardbok.** Din standardinnstilling for bokvelgeren, definert av selskapsadministratoren.

- 4 Hvis du velger Bok, må du velge en bok, bruker eller representant i bokvelgeren.

Hvis du vil ha mer informasjon, se [Bruke bokvelgeren \(på side 99\)](#).

- 5 Merk eventuelt av for Skiller ikke mellom store og små bokstaver i området Velg om det skal skilles mellom store og små bokstaver.

Hvis det er merket av i denne boksen, vil enkelte felt ikke skille mellom store og små bokstaver for søket. Disse feltene vises med blå tekst i området Angi søkekriterier.

- 6 Gjør følgende i området Angi søkekriterier:

- a (Valgfritt) Hvis du begrenser et eksisterende listefilter som inneholder et søkefelt som ikke er tilgjengelig for brukerrollen din, fjerner du søkefeltet fra listen ved å klikke på ikonet X ved siden av feltraden.

Hvis et søkefelt i listefilteret ikke er tilgjengelig som et søkefelt for brukerrollen din, er feltet nedtonet, du kan ikke redigere det, og ikonet X vises ved siden av feltet. Du kan fjerne de begrensede feltene fra listefilteret. Hvis du kjører eller lagrer listen uten å fjerne de begrensede feltene fra filteret, fjernes automatisk de begrensede feltene fra filteret i Oracle CRM On Demand før listen kjøres eller lagres.

b Velg et felt i listen Felt.

Feltene er forhåndsutfyllt med de målsatte søkefeltene for posttypen.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, kan du ikke angi noen søkekriterier for en liste over poster av denne posttypen.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over søkefelt. Hvis søkekriteriene omfatter et felt som ikke er optimalisert for søking, kan søket gå tregere.

MERKNAD: Feltene som har lilla tekst i området Angi søkekriterier, skiller aldri mellom store og små bokstaver, uavhengig av innstillingen i avmerkingsboksen Skiller ikke mellom store og små bokstaver. Disse feltene er ikke optimalisert for raske søk.

Hvis adressefeltet du trenger, ikke vises i rullegardinlisten, velger du det tilsvarende feltet som er vist i tabellen nedenfor eller i [Om land og adressetilordning \(på side 1597\)](#).

MERKNAD: Feltene i denne tabellen gjelder kanskje ikke for alle land eller nasjonale innstillinger.

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2
Etasje Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	Poststed
Colonia/område CEDEX-kode Adresse 4 URB Kommune	Postboks/sorteringskode
MEX: Delstat BRA: Delstat Herred Del av territorium Øy Prefektur Område Emirat Oblast	Provins

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Øykode Boite Postale Codigo Postal	Postnummer

- c** Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret.

Hvis du begrenser en liste, er feltene allerede fylt ut med kriterier som du kan begrense ytterligere.

Hvis du vil ha informasjon om bruk av filterbetingelser, se [Om filterbetingelser \(på side 76\)](#).

TIPS: Hvis du vil opprette en liste over serviceforespørsler som ikke har en eier, velger du feltet Eier-ID og filterbetingelsen Lik, og lar verdien stå tom. Du kan opprette andre lister med nullverdier ved hjelp av denne generelle fremgangsmåten.

ADVARSEL: Når du angir filterverdier, må du følge reglene som er beskrevet i [Om filterverdier \(på side 80\)](#). Ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli inkludert i listen.

Eksempler

Firmaer: Hvis du vil opprette en filtrert liste over firmaer i Norge med årlig inntekt over NOK 100 000 000, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Årlig inntekt	Større enn	100000000	AND
Land	Lik	Canada	

Kundeemner: Hvis du vil opprette en filtrert liste over kundeemner med potensiell inntekt over NOK 100 000 og rangeringen A eller B, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Potensiell inntekt	Større enn	100000	AND
Vurdering	Mindre enn	C	

- 7** I området Vis kolonner velger du feltene som skal vises som kolonner i søkeresultatene, ved å flytte felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Valgte felt. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.

TIPS: Når listen over poster returneres, kan du raskt endre rekkefølgen på kolonnene i listen ved å dra kolonneoverskriftene til en ny plassering og slippe dem. Du kan velge å lagre listen etter at du har endret rekkefølgen på kolonnene.

- 8** (Valgfritt) I området Sorteringsrekkefølge angir du det første sorteringsfeltet eller ønskede felt, samt sorteringsrekkefølgen, på følgende måte:
- Hvis du ikke ønsker å angi et sorteringsfelt, og hvis et sorteringsfelt allerede er valgt, nullstiller du sorteringsfeltet.
 - Hvis du ønsker å angi ett eller flere sorteringsfelt, gjør du følgende:
 - a** Velg det første sorteringsfeltet i rullegardinlisten Sorter etter, og angi deretter sorteringsrekkefølgen ved å klikke på Stigende eller Synkende.
 - b** Velg et andre og eventuelt et tredje sorteringsfelt, og angi deretter sorteringsrekkefølgen for disse feltene.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over sorteringsfelt. Hvis du velger et ikke-optimalisert felt som sorteringsfelt, kan søket gå tregere.

MERKNAD: Du kan ikke velge et felt av typen avmerkingsboks som sorteringsfelt i dette trinnet. Men når listen er opprettet, kan du klikke på kolonneoverskriften for å sortere feltene basert på verdiene i avmerkingsboksen.

- 9 (Valgfritt) Klikk på Kjør for å vise resultatene for søkekriteriene uten å lagre listen.

Listesiden vises med resultatene for søkekriteriene. Du kan deretter klikke på menyknappen på tittellinjen, og velge Lagre liste eller Begrens liste for å lagre listen.

- 10 Klikk på Lagre, og fyll ut feltene i området Lagre valg:

Felt	Kommentar
Listenavn	Skriv inn et navn for listen (begrenset til 50 tegn). Du kan bruke alle symboler og skille tegn i listenavnet, unntatt anførselstegn (""). Opprettede lister sorteres i stigende rekkefølge basert på ASCII-kode. Dette betyr at sorteringsrekkefølgen skiller mellom store og små bokstaver. Alle listenavn som begynner med en stor bokstav, vises således før listenavn som begynner med en liten bokstav.
Beskrivelse	Angi en beskrivelse på opptil 251 tegn.
Tilgjengelighet for liste	Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Håndter felles lister, angir du ett av disse valgene: ■ Privat. Listen blir tilgjengelig bare for deg og for brukere som har rettigheten Håndter private lister i sin rolle. ■ Felles. Gjør listen tilgjengelig for alle ansatte. Offentlige lister vises på hjemmesiden for poster for alle ansatte i selskapet. ■ Rollespesifikk. Listen blir tilgjengelig bare for brukere med en bestemt rolle.

- 1 (Bare felles lister) Angi tilgjengeligheten for listen for rollene som har et definert oppsett for listerekkefølge for posttypen, i området Velg listetilgjengelighet for roller med oppsett for listerekkefølge på siden. Gjør følgende:

- Hvis du ikke vil at listen skal være tilgjengelig for en rolle, bruker du retningspilene til å flytte rollen til området Liste ikke tilgjengelig for.
- Hvis du vil at listen skal være tilgjengelig for en rolle, og at listen også skal være inkludert i den korte listen for lister for posttypen for rollen, bruker du retningspilene til å flytte listen til området Liste vises i kort liste for. Listene i den korte listen vises i området Liste på hjemmesiden for posttypen og i plukklistene for lister for posttypen.
- Hvis du vil at listen skal være tilgjengelig for en rolle, men ikke at listen skal være inkludert i den korte listen for lister for posttypen for rollen, lar du rollen stå i området Liste tilgjengelig for.

Området Velg listetilgjengelighet for roller med oppsett for listerekkefølge er bare tilgjengelig hvis alle disse betingelsene er oppfylt:

- Brukerrollen din har enten rettigheten Tilpass applikasjon eller rettigheten Håndter rekkefølge for rollelister, samt rettigheten Håndter felles lister.
- Du oppretter en ny felles liste, eller begrenser en eksisterende liste og lagrer den som en ny felles liste. Vær oppmerksom på at hvis du begrenser en felles liste og overskriver den eksisterende listen, er området Velg listetilgjengelighet for roller med oppsett for listerekkefølge ikke tilgjengelig.
- Et oppsett for listerekkefølge er definert for én eller flere roller.

Bare rollene som har et definert oppsett for listerekkefølge, vises i området Velg listetilgjengelighet for roller med oppsett for listerekkefølge.

2 Klikk på Lagre og kjør.

Den filtrerte listen du har opprettet, vises i rullegardinlisten på tittellinjen på denne siden og i området Lister på hjemmesiden for poster.

TIPS: Hvis du får en melding om at en listeforespørsel er tidsavbrutt, kan du begrense listekriteriene ytterligere og prøve på nytt. Du finner flere opplysninger om optimalisering av søk og lister på Web-området for senteret for opplæring og support, som du får tilgang til ved å klikke på den globale koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Om redigering og sletting av private lister opprettet av andre brukere

Hvis din brukerrolle har rettigheten Håndter private lister, kan du åpne og redigere andre brukeres private lister via siden Håndter lister for posttypen. Hvis brukerrollen din har rettighetene Slett private lister og Håndter private lister, kan du også slette private lister som er opprettet av andre brukere. Du kan åpne siden Håndter lister ved å klikke på koblingen Håndter lister på hjemmesiden for posttypen, eller ved å velge Håndter lister på menyknappen på en listeside for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Håndter lister, se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).

Husk på følgende når du skal redigere private lister som er opprettet av andre brukere:

- På siden Håndter lister har du tilgang til de private listene som andre brukere har opprettet for posttypen på gjeldende brukerspråk. Hvis du vil redigere de private listene som andre brukere har opprettet på et annet språk, må du bytte til dette språket. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bytter språk, se Endre språkinnstillingen (se [Angi språkinnstillingen](#) på side 737).
- Vi anbefaler at din brukerrolle konfigureres slik at alle søkefeltene som er tilgjengelige for andre brukere for posttypen, også er tilgjengelige for deg. Ellers vil du kanskje ikke kunne redigere enkelte lister. Hvis du prøver å redigere en liste som inneholder et søkefelt du ikke har tilgang til, skjer følgende:
 - Feltet er nedtonet, og du kan ikke redigere det.
 - Når du lagrer listen i Oracle CRM On Demand, fjernes feltet automatisk fra søkekriteriene.
- Hvis du vil legge til et søkefelt i en listedefinisjon, må du kontrollere at listeeieren har de nødvendige tilgangsrettighetene for dette feltet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan tilgangen til felt i lister fastsettes, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
- Hvis du ønsker å velge en bok for søket, må du kontrollere at listeeieren har tilgang til boken.
- Når du lagrer og kjører listen, er listen over returnerte poster avhengig av hvilke poster som er synlige for deg, og ikke av hvilke poster som er synlige for listeeieren.

Filtrere lister

På en listeside kan du raskt filtrere postene i listen på to måter:

- Bruke kontrollene for alfasøk til å filtrere på en bestemt kolonne

MERKNAD:Hvis brukerspråket er koreansk, japansk, forenklet kinesisk eller tradisjonell kinesisk, er kontrollene for alfasøk ikke tilgjengelige.

- Bruke hurtigfilterfeltene

Som standard vises kontrollene for alfasøk på listesider når de er tilgjengelige, men du kan klikke på filtervekslingsikonet for å vise hurtigfilterfeltene. Hvis du vil gå tilbake til kontrollene for alfasøk, kan du klikke på ABC-ikonet. Søkekontrollene som vises, brukes på tvers av ulike økter.

MERKNAD: Kontrollene for alfasøk og hurtigfilterfeltene som du vanligvis bruker til å filtrere en liste, er ikke tilgjengelige mens postruten er åpen. Hvis du vil filtrere listen, må du lukke postruten. Hvis du vil ha informasjon om postruten, se [Om postruten på listesider \(på side 130\)](#) og [Bruke postruten på listesider \(på side 131\)](#).

Du kan også begrense postene som omfattes av et søk, ved å velge en bok eller bruker i bokvelgeren. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Bruke bokvelgeren \(på side 99\)](#).

Hvis du ønsker mer avansert filtrering, kan du begrense listekriteriene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Begrense lister på listesider \(på side 130\)](#) og [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Alfasøk

En pil ved siden av en kolonneoverskrift i listen angir at kolonnen brukes til sortering og filtrering av listen, og angir også om listen er sortert i stigende eller synkende rekkefølge. Du kan endre kolonnen som brukes til sortering og filtrering av listen, ved å klikke på kolonneoverskriften for kolonnen du vil bruke.

Hvis kontrollene for alfasøk er tilgjengelige, kan du gjøre følgende:

- Klikke på en bokstav på alfalinjen for å vise bare poster som begynner med denne bokstaven.
- Skrive inn tegn i tekstfeltet og klikke på Start for å filtrere listen slik at den bare viser poster som begynner med disse tegnene. Du kan bruke jokertegn. Se [Om filterverdier \(på side 80\)](#).

Alfasøk skiller ikke mellom store og små bokstaver, og påvirker ikke søkekriteriene for Begrens liste.

Noen ganger er ikke alfalinjen aktiv - det vil si at tegnene ikke er hyperkoblinger - fordi standard sorteringsrekkefølge er basert på en kolonne som alfalinjen ikke fungerer sammen med. For eksempel er standard sorteringsrekkefølge for siden Slettede elementer basert på kolonnen Type, som ikke kan sorteres. Derfor er ikke alfalinjen aktiv. Hvis du imidlertid klikker på kolonneoverskriften Navn, sorteres dataene, og deretter aktiveres alfalinjen.

Hurtigfilterfelt

Med hurtigfilterfelt kan du filtrere listen for å vise poster der et valgt felt oppfyller bestemte filterkriterier.

I området Vis resultater der på listesiden velger eller angir du verdier fra venstre mot høyre i feltene for å angi henholdsvis søkefelt, filterbetingelse og filterverdi (hvis filterbetingelsen må ha en verdi). De tilgjengelige verdiene i filterbetingelseslisten varierer i henhold til søkefeltet du velger. Hvis du vil ha mer informasjon om de tilgjengelige filterbetingelsene, se [Om filterbetingelser \(på side 76\)](#).

Filterverdifeltet endres i samsvar med felttypen. For eksempel vises et kalenderikon når du ønsker å velge en dato, og et telefonikon vises når du ønsker å angi et telefonnummer. Filterverdifeltet er skjult når ingen verdi er nødvendig for filterbetingelsen. Du kan bruke jokertegn i tekst- og telefonnummerfelt. Se [Om filterverdier \(på side 80\)](#).

Du kan bruke hvilke som helst av feltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelige som søkefelt i søkeoppsettet for posttypen for brukerrollen din, til å filtrere listen over poster. Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet, kan du ikke bruke hurtigfilterfeltene.

MERKNAD: Hvis søkekriteriene for listen over poster du vil filtrere, inkluderer et felt som ikke er et av søkefeltene som er definert i søkeoppsettet for posttypen for brukerrollen din, kan du ikke bruke hurtigfilterfeltene.

Søk på hurtigfilterfelt påvirker ikke søkekriteriene for Begrens liste. Søk på hurtigfilterfelt skiller også mellom store og små bokstaver for de fleste feltene. Enkelte felt skiller imidlertid aldri mellom store og små bokstaver. Disse feltene vises med lilla tekst.

TIPS: Når du arbeider med en liste, kan du begrense listen slik at søk på enkelte tilleggsfelt ikke skiller mellom store og små bokstaver. Når du merker av i boksen Skiller ikke mellom store og små bokstaver på siden Begrens liste og deretter kjører listen fra siden Begrens liste, vises felt som ikke lenger skiller mellom store og små bokstaver, med blå tekst i hurtigfilterfeltene. Hvis du imidlertid navigerer bort fra listen og deretter åpner den på nytt, skilles det igjen mellom store og små bokstaver for søk på alle feltene for listen, med unntak av feltene som vises med lilla tekst. Du kan merke av i boksen Skiller ikke mellom store og små bokstaver for private egendefinerte lister og for felles egendefinerte lister som du oppretter. Når du lagrer listen, blir denne innstillingen permanent for de aktuelle feltene.

Slik bruker du hurtigfilterfelt til å filtrere en liste

- 1 Velg et felt i rullegardinlisten til høyre for tittelen Vis resultater der.
- 2 Velg en betingelse i rullegardinlisten for filterbetingelse.
- 3 Angi om nødvendig en verdi i rullegardinlisten for filterverdi.
- 4 Klikk på Start.

Begrense lister på listesider

På mange listesider kan du åpne ruten Begrens liste på listesiden og deretter endre søkekriteriene for listen uten å forlate listesiden. Du kan også endre settet med felt som vises på listesiden.

Slik begrenser du en liste på en listeside

- 1 Klikk på ikonet Aktiver/deaktiver ruten Begrens liste:



- 2 I ruten Begrens liste kan du endre søkekriteriene, feltene som skal vises og sorteringsrekkefølgen for å oppfylle kravene.

Hvis du vil ha mer informasjon om begrensning av lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

- 3 Klikk på Kjør hvis du vil oppdatere listen over poster.
- 4 Klikk på ikonet Aktiver/deaktiver ruten Begrens liste på nytt for å lukke ruten Begrens liste.

Følgende betingelser gjelder ved begrensning av lister på listesider:

- Knappen Lagre er ikke tilgjengelig i ruten Begrens liste. Hvis du vil lagre den begrensede listen etter at du har kjørt den, velger du alternativet Lagre liste fra menyknappen på tittellinjen på listesiden.
- Du kan ikke endre posttypen det søkes etter. Hvis du vil søke etter en post av en annen posttype, må du åpne en eksisterende liste over poster av denne typen eller starte et nytt søk, for eksempel ved å klikke på Avansert i området Søk på handlingslinjen.
- Følgende funksjoner er ikke tilgjengelige på listesiden når ruten Begrens liste er åpen på siden:
 - Hurtigfilterfeltene.
 - Bokvelgeren. Du kan imidlertid velge en bok i ruten Begrens liste.

Om postruten på listesider

Du kan åpne en post i postruten på mange listesider uten å navigere fra listesiden. Du kan arbeide med posten i postruten så lenge du har de nødvendige tilgangsrettighetene til posten. Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Vise postdetaljene.
- Vise områdene med relaterte opplysninger for posten.
- Redigere feltene i posten og i områdene for relaterte opplysninger på detaljsiden, hvis funksjonaliteten for innebygd redigering er aktivert.
- Forhåndsviser koblede poster, ved hjelp av funksjonaliteten for forhåndsvisning av poster.
- Slette posten.

Funksjonaliteten for postruten er tilgjengelig i de fleste lister over poster i Oracle CRM On Demand. Enkelte lister støtter ikke postruten. Hvis postruten støttes for en liste, og hvis det finnes minst én post i listen, vises ikonet Aktiver/deaktiver postrute til høyre for tittellinjen på listesiden:



Hvis en liste ikke støtter postruten, er ikke ikonet Aktiver/deaktiver postrute tilgjengelig på listesiden.

MERKNAD: Postruten støttes ikke i noen av listene som du får tilgang til via administrasjonssidene i Oracle CRM On Demand.

Regler som gjelder når du arbeider i postruten

Legg merke til følgende når du arbeider i postruten:

- **Tilpasset kode og egendefinerte Web-appleter.** Administratoren kan bruke tilpasset kode og egendefinerte tillegg for HTML-topptekst for å tilpasse sider i Oracle CRM On Demand. Administratoren kan for eksempel legge til en egendefinert knapp på en postdetaljside eller legge til en egendefinert Web-applet som inneholder tilpasset kode, på siden. I noen tilfeller kan det hende at slike tilpasninger ikke fungerer som forventet når du arbeider med posten i postruten.
- **Oppdatere og oppfriske posten i postruten.** Hvis en annen bruker oppdaterer posten mens du har den åpen i postruten, vises en melding når du prøver å oppdatere posten. Hvis dette skjer, må du oppfriske posten i postruten ved å klikke på raden for posten i listeområdet på siden på nytt.
- **Slette poster i postruten.** Hvis du sletter posten i postruten, lukkes postruten. Listen oppfriskes, og posten er ikke lenger tilgjengelig i listen.
- **Handlinger som navigerer bort fra listesiden.** Hvis du i postruten klikker på en kobling som åpner en annen side i Oracle CRM On Demand, for eksempel koblingen Vis fullstendig liste i et område for relaterte opplysninger, eller hvis du klikker på en knapp for å utføre en handling, for eksempel opprette en ny post, åpnes en ny side. Den nye siden erstatter listesiden. Hvis du vil gå tilbake til listen, kan du bruke koblingen Tilbake for å navigere til listen.
- **Listenavigering og innebygd redigering.** Følgende betingelser gjelder for listeområdet på siden:
 - Navigeringsikonene øverst eller nederst i listeområdet, som gir deg muligheten til å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen, er tilgjengelige når postruten er åpen. Hvis du har en post åpen i postruten, og hvis du navigerer til en annen side i listen, lukkes imidlertid posten. Postruten forblir åpen.
 - Du kan ikke redigere felt innebygd i listeområdet på siden mens postruten er åpen.
 - Kontrollene for alfasøk og hurtigfilterfeltene som du vanligvis bruker til å filtrere en liste, er ikke tilgjengelige mens postruten er åpen. Hvis du vil filtrere listen, må du lukke postruten.
 - Du kan ikke sortere listen mens postruten er åpen. Hvis du vil sortere listen, må du lukke postruten.
 - Du kan ikke endre antall poster som vises på listesiden, mens postruten er åpen. Hvis du vil endre antall poster som vises på listesiden, må du lukke postruten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Bruke postruten på listesider \(på side 131\)](#)

Bruke postruten på listesider

Dette emnet beskriver hvordan du åpner og arbeider med poster i postruten på listesider.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du åpner postruten på en listeside.

Slik åpner du postruten på en listeside

- Klikk på ikonet Aktiver/deaktiver postrute:



Postruten åpnes. Den første kolonnen i listen forblir synlig i listeområdet på siden.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du åpner en post i postruten.

Slik åpner du en post i postruten på en listeside

- Klikk på raden for posten som du vil åpne i postruten, i listeområdet på siden.

Posten åpnes i postruten. Den første kolonnen i listen forblir synlig, og raden for posten som du har åpnet, utheves i listeområdet på siden.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser en annen kolonne i listeområdet på siden mens postruten er åpen.

Slik viser du en annen listekolonne i listeområdet på siden

- Klikk på ikonet Velg kolonne som skal vises i listehodet (en nedoverpil i en sirkel), og velg deretter navnet på kolonnen som du vil vise.
Kolonnen som du har valgt, vises i listeområdet på siden. Raden for posten som er åpen for øyeblikket, åpnes i postruten og utheves i listen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du lukker postruten.

Slik lukker du postruten

- Klikk på ikonet Aktiver/deaktiver postrute.
Postruten lukkes. Listesiden forblir åpen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om postruten på listesider \(på side 130\)](#)

Siden Håndter lister

Siden Håndter lister viser de filtrerte listene du har tilgang til for en bestemt posttype. For hver liste vises listetypen (felles, privat, system eller rollespesifikk), navnet på brukeren som opprettet listen, navnet på brukeren som sist endret listen, og datoen da listen sist ble endret.

Du kan filtrere settet med lister som vises. Følgende forhåndsdefinerte sett med lister er tilgjengelige i en rullegardinliste på siden Håndter lister:

- **Alle lister.** Alle listene du har tilgang til for denne posttypen. Dette settet med lister vises når du åpner siden for første gang.
- **Mine lister.** Listene du har opprettet for posttypen, herunder private lister og eventuelle felleslister eller rollespesifikke lister du har opprettet.
- **Systemlister.** Listene som er tilgjengelige for posttypen i standardapplikasjonen.
- **Lister i min listerekkefølge.** Listene du ser i plukklisten for lister på listesider og i settet med forhåndsdefinerte lister i oppslagsvinduer for posttypen.
- **Rollespesifikke lister.** De rollespesifikke listene du har tilgang til for posttypen.
- **Felles lister.** Felleslistene som er opprettet for posttypen.
- **Private lister.** De private listene som du og andre brukere har opprettet for posttypen på gjeldende brukerspråk.

Dette forhåndsdefinerte settet med lister er bare tilgjengelig hvis din brukerrolle har rettigheten Håndter private lister. Rettigheten Håndter private lister gis vanligvis bare til administratorer. Hvis du vil ha opplysninger om hvilke hensyn som må tas når du redigerer andre brukeres private lister, se [Om redigering og sletting av private lister opprettet av andre brukere \(på side 128\)](#).

MERKNAD: Det kan finnes flere lister med samme navn for én posttype. Du kan for eksempel opprette en privat liste med samme navn som en eksisterende fellesliste eller rollespesifikk liste for posttypen. I så fall vises begge listene med det samme navnet når du viser alle lister for posttypen på siden Håndter lister. For øvrig kan flere brukere opprette private lister med samme navn. Hvis din brukerrolle har rettigheten Håndter private lister, kan

derfor siden Håndter lister inneholde flere private lister som har det samme navnet, men er opprettet av forskjellige brukere.

For noen av de forhåndsdefinerte listesettene kan du bruke hurtigfilterfeltene til å begrense settet med lister.

MERKNAD: Du kan åpne siden Håndter lister ved å klikke på koblingen Håndter lister på hjemmesiden for posttypen, eller ved å velge Håndter lister på menyknappen på en listeside for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg fra listesider, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

Fra siden Håndter lister kan du utføre oppgavene som vises i tabellen nedenfor.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til en liste i favorittlistene dine	Klikk på ikonet Legg til i favoritter i raden for listen. MERKNAD: Du kan ikke legge til en privat liste som er opprettet av en annen bruker, i favorittlistene, selv ikke om din brukerrolle har rettigheten Håndter private lister.
Fjerne en liste fra favorittlistene dine	Klikk på ikonet Fjern fra favoritter i raden for listen.
Endre settet med lister som vises på posthjemmesiden og i plukklistor for lister	Hvis du vil ha opplysninger om endring av listesett, se Endre listesett for posttyper (på side 134) .
Opprette en filtrert liste	Klikk på Ny liste på tittelinnen på siden Håndter lister. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Ny liste, og lagre posten.
Slette en liste	Klikk på Slett i raden for listen du vil slette. Du kan slette alle lister som du selv har opprettet. I tillegg gjelder følgende: ■ Hvis brukerrollen din har rettigheten Håndter felles lister, kan du slette felles lister og rollespesifikke lister, uavhengig av hvem som har opprettet dem. ■ Hvis brukerrollen din har rettighetene Håndter private lister og Slett private lister, kan du slette private lister som er opprettet av andre brukere.
Bla gjennom listen over lister	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere en liste	Klikk på Rediger i raden for listen du vil oppdatere. Siden Begrens liste åpnes, og du kan oppdatere listen. MERKNAD: Du kan ikke endre de filtrerte standardlistene som leveres med applikasjonen, eller filtrerte lister som ble lagret før oppdateringsfunksjonaliteten ble tilgjengelig.
Vise nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	Klikk på Vis i raden for listen. Denne handlingen åpner siden Vis liste.

Siden Vis liste

Siden Vis liste inneholder følgende opplysninger:

- **Nøkkelopplysninger om liste.** Navn og beskrivelse for listen.
 - **Tilgjengelighet for liste.** Synligheten for listen, som angir om den er privat, offentlig eller spesifikk for en brukerrolle.
 - **Søk i.** Delsettet av poster som det søkes i for å filtrere listen.
- **Filteropplysninger.** Feltene, filterbetingelsene og filterverdiene som brukes til å generere den filtrerte listen.
- **Valgte felt.** Feltene som er valgt for å vises som kolonner i søkeresultatene, og sorteringsrekkefølgen for feltet som er valgt som standard søkefelt.

Du åpner siden Vis liste ved å velge Vis listefilter via menyknappen på en listeside. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

Endre listesett for posttyper

Selskapsadministratoren kan bestemme hvilke lister som skal være tilgjengelige for ulike brukerroller. Du kan også opprette egendefinerte lister til egen bruk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#). Blant listene som er tilgjengelige for en posttype på øverste nivå, kan du velge et listesett som vises på følgende steder:

- På hjemmesiden for posttypen, hvis posttypen har en hjemmeside. På hjemmesiden vises maksimalt de ti øverste listene fra listesettet for posttypen.
- I plukklisten for lister på listesider for posttypen.
- I feltet for *posttypeliste* i oppslagsvinduer for posttypen, der *posttype* er navnet på posttypen du søker etter i oppslagsvinduet.

Hvorvidt feltet for *posttypeliste* er tilgjengelig i oppslagsvinduer, styres av menyen Posttypelister i oppslagsvinduer i selskapsprofilen. Hvis du vil ha flere opplysninger om denne menyen og hva den styrer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#) og [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

MERKNAD: Hvis *posttypen* Listefelt er tilgjengelig i oppslagsvinduer, er den første listen i listesettet i *posttypen* Listefelt aktiv som standard når et oppslagsvindu åpnes. Hvis kontekstavhengige lister er tilgjengelige i oppslagsvinduet, og søkeoppsettet for brukerrollen angir at de kontekstavhengige listene skal vises øverst i listesettet i *posttypen* Listefelt i oppslagsvinduet, er den første tilgjengelige kontekstavhengige listen aktiv som standard når oppslagsvinduet åpnes. Hvis *posttypen* Listefelt ikke er tilgjengelig i oppslagsvinduer, utføres det innledende søket for en post av en bestemt posttype i et oppslagsvindu på alle poster av denne posttypen som du har tilgang til.

I tillegg til å velge et listesett for en posttype kan du også bestemme rekkefølgen på listene i settet. Det anbefales å plassere listene som du bruker oftest, øverst i listesettet.

Slik endrer du listesettet for en posttype

- 1 Åpne en liste over poster med posttypen. Hvis du vil ha opplysninger om åpning av lister, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).
- 2 Klikk på Meny på tittellinjen på listesiden, og velg deretter Håndter lister.
- 3 Klikk på Listerekkefølge på siden Håndter lister.
- 4 Gjør følgende på siden Visningsrekkefølge for liste:
 - Hvis du vil legge til en liste i listesettet, bruker du retningspilen til å flytte listen fra området Tilgjengelige lister til området Lister som skal vises på hjemmesiden.

MERKNAD: Lister som blir stående under Tilgjengelige lister, vises ikke på hjemmesiden, i plukklisten for lister på listesider eller i settet med forhåndsdefinerte lister i oppslagsvinduer.

- Hvis du vil fjerne en liste fra listesettet, bruker du retningspilen til å flytte listen fra området Lister som skal vises på hjemmesiden til området Tilgjengelige lister.
- Hvis du vil endre rekkefølgen på listene i listesettet, bruker du retningspilene til å flytte listene oppover eller nedover i området Lister som skal vises på hjemmesiden.

TIPS: Husk at listene som du vil vise på hjemmesiden for posttypen, må finnes blant de ti øverste listene i området Lister som skal vises på hjemmesiden. Alle listene i området Lister som skal vises på hjemmesiden er imidlertid tilgjengelige i settet med forhåndsdefinerte lister i oppslagsvinduer.

5 Lagre endringene.

MERKNAD: Når du oppretter en egendefinert liste, kan du oppdatere listesettet ved å flytte den nye listen til et annet sted i listesettet eller fjerne den fra listesettet.

Siden Favorittlister

Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste i området Favorittlister på handlingslinjen, åpnes siden Favorittlister, der dine favorittlister vises. Du kan maksimalt ha 100 lister i favorittene.

MERKNAD: Hvis det allerede finnes 100 lister i favorittene og du legger til en ny liste i favorittene, blir listen som har vært lengst i favorittene, fjernet fra favorittene, slik at det blir plass til den nye listen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på siden Favorittlister.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre rekkefølgen på listene	Klikk på knappen Håndter favoritter på tittellinjen på siden Favorittlister. På siden Håndter favoritter endrer du rekkefølgen på listene etter eget ønske. Listene vises i den nye rekkefølgen på handlingslinjen og på siden Favorittlister.
Slette en liste fra favorittlisten	Klikk på koblingen Fjern i raden for listen du vil slette. TIPS: Du kan også fjerne en liste fra favorittlistene dine ved å åpne listen og deretter klikke på ikonet Fjern fra favoritter, som er tilgjengelig på høyre side av tittellinjen på listesiden.
Vise en liste	Klikk på navnet på listen for å vise listesiden der du kan arbeide videre med listen.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.

Du kan innebygge favorittlister som et Web-skjermelement i andre applikasjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Innebygge et skjermelement for favorittlister (se [Bygge inn et skjermelement for favorittlister](#) på side 758).

Telle poster i lister

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du teller postene i en liste.

Slik teller du postene i en liste

- Klikk på Meny og velg Antall poster på postlistesiden.

MERKNAD: Hvis det er mer enn 1000 poster i listen, mislykkes telleoperasjonen, og du får en melding om at for mange poster oppfyller søkekriteriene. Hvis dette skjer, må du begrense listen slik at færre poster returneres. Hvis telleoperasjonen tar mer enn 30 sekunder, mislykkes operasjonen. Hvis dette skjer, kan du prøve på nytt senere eller begrense listen slik at færre poster returneres. Hvis du vil ha flere opplysninger om begrensning av lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Eksportere poster i lister

Du kan eksportere postene som oppfyller kriteriene du definerer i en liste. Når du har eksportert listen med poster i Oracle CRM On Demand, kan du lagre den ved å laste ned filen.

Du kan eksportere opptil 250 poster fra en liste umiddelbart. Når du bruker dette valget, eksporteres de øverste postene (maksimalt 250) fra listen, basert på gjeldende sorteringsrekkefølge for listen. Du kan eventuelt eksportere alle postene i en liste. Når du eksporterer alle postene i en liste, legges eksportforespørselen i kø og utføres som en bunkejobb.

MERKNAD: I standardapplikasjonen er det ingen grense for hvor mange poster du kan eksportere i en liste. Administratoren din kan imidlertid begrense antallet poster du kan eksportere samtidig, ved å angi en verdi i feltet Maksimalt antall poster per listeeksport i brukerrollen din. Hvis det er angitt en begrensning for rollen din, kan du ikke eksportere flere enn det tillatte antallet poster, verken via en umiddelbar eksport eller via en eksportforespørsel som utføres som en bunkejobb. Hvis rollen din for eksempel angir at du maksimalt kan eksportere 100 poster om gangen, eksporteres opptil de 100 øverste postene fra listen (basert på gjeldende sorteringsrekkefølge for listen).

Hvis du vil eksportere poster fra en liste, må din brukerrolle omfatte rettigheten Liste - eksporter alle felt eller rettigheten Liste - eksporter viste felt. Når du eksporterer en liste med poster, bestemmer din brukerrolle hvilke felt du kan eksportere, som følger:

- Hvis rettigheten Liste - eksporter alle felt er aktivert i din brukerrolle, kan du velge å eksportere alle feltene i postene, eller å eksportere bare feltene som vises i den aktuelle listen.
- Hvis rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i din brukerrolle, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan du bare eksportere feltene som vises i den aktuelle listen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du eksporterer opptil 250 poster i en liste.

Slik eksporterer du opptil 250 poster i en liste

- 1 Åpne listen med poster du vil eksportere.
- 2 Sorter om nødvendig listen slik at postene du vil eksportere, vises øverst i listen.

TIPS: Hvis du vil sortere listen etter kolonne, klikker du på kolonneoverskriften. Hvis du vil sortere listen etter den samme kolonnen, men i omvendt rekkefølge, klikker du på kolonneoverskriften igjen.

- 3 Klikk på Meny og velg Eksporter liste på postlistesiden.
- 4 Gjør følgende på siden Eksporter liste:
 - Velg Umiddelbar eksport i området Type listeeksport.
 - Angi ønskede valg i områdene Felt som skal eksporteres og Feltskilletegn.

MERKNAD: Området Felt som skal eksporteres er bare tilgjengelig hvis din brukerrolle har rettigheten Liste - eksporter alle felt.

- 5 Klikk på Eksporter.
- 6 Klikk på Last ned for å laste ned filen.

MERKNAD: Hvis du velger Umiddelbar eksport i området Type listeeksport, sendes det ikke et e-postvarsel når eksportprosessen er fullført.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du eksporterer alle postene i en liste.

Slik eksporterer du alle postene i en liste

- 1 Åpne listen med poster du vil eksportere.
 - 2 Klikk på Meny og velg Eksporter liste på postlistesiden.
 - 3 Gjør følgende på siden Eksporter liste:
 - Velg Eksport i kø i området Type listeeksport.
 - Angi ønskede valg i områdene Felt som skal eksportereres og Feltskilletegn.

MERKNAD: Området Felt som skal eksportereres er bare tilgjengelig hvis din brukerrolle har rettigheten Liste - eksporter alle felt.

 - Merk av for Aktiver e-postvarsling (bare aktuelt for eksporter i kø) hvis du vil at det skal sendes et e-postvarsel når eksportprosessen er fullført.

MERKNAD: Denne avmerkingsboksen er merket av som standard, og er bare relevant hvis du utfører en eksport som står i kø.

 - Merk av for Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler hvis du vil at URL-adresser skal inkluderes i den eksporterte CSV-filen.

Standardverdien for avmerkingsboksen Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler styres av avmerkingsboksen Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler i selskapsprofilen. Du kan velge eller oppheve valget av denne innstillingen for hver eksportforespørsel. Hvis du vil ha mer informasjon om denne avmerkingsboksen, se [Konfigurere integreringsinnstillinger \(på side 1133\)](#).
 - 4 Klikk på Eksporter.
- Siden Personlig eksportforespørselskø vises.
- 5 Hvis eksportforespørselen er i området Ventende forespørsler på siden, klikker du på Oppdater for å se om oppdateringsforespørselen er fullført.
 - 6 Når eksportforespørselen vises i området Fullførte forespørsler på siden Personlig eksportforespørselskø, klikker du på koblingen Liste eller Posttype for å åpne detaljsiden for forespørsel om listeeksport.
 - 7 Velg Last ned på postnivåmenyen for vedlegget i området Eksportforespørselsvedlegg på siden, og lagre deretter ZIP-filen.
- ZIP-filen består av en tekstfil med et eksportsammendrag og en CSV-fil som inneholder postene som ble eksportert.

Detaljer om eksportforespørselen er tilgjengelige på siden Personlig eksportforespørselskø frem til utløpet av bevaringsperioden som er angitt for eksportforespørsler i selskapet. ZIP-filen som inneholder utdataene fra eksportforespørselen er tilgjengelig via siden Personlig eksportforespørselskø frem til utløpet av bevaringsperioden som er angitt for eksportforespørselsvedlegg i selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Personlig eksportforespørselskø, se [Vise eksportforespørslene \(se Vise eksportforespørsler på side 754\)](#).

Overføre eierskap til poster

Du eier en post når navnet ditt vises i feltet Eier. Vanligvis kan du vise og redigere alle poster du eier.

Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren konfigurerer for en posttype, kan det hende du automatisk blir eier av en post når du oppretter posten. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

Du blir også eier av en post når ett av følgende skjer

- Posten tilordnes til deg.

- Du er i en gruppe som eier posten. Med gruppeeierskap kan det hende at navnet ditt ikke vises i feltet Eier.

Du kan overføre eierskapet til de fleste poster hvis:

- Du eier posten.
- En av dine direkte underordnede eier posten.
- Brukerrollen din og tilgangsnivåene tillater det.

MERKNAD: For firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter kan du bare overføre eierskapet hvis posteieren har gitt deg full tilgang til den aktuelle posten.

Slik overfører du eierskap til en post

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for å åpne redigeringssiden.

MERKNAD: Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, trenger du ikke å åpne redigeringssiden. Du kan i stedet redigere feltet Eier direkte på detaljsiden.

- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Eier.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for en annen ansatt i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

Dele poster (team)

For noen posttyper kan du dele en post slik at et brukerteam kan vise den. Følgende posttyper kan deles av team:

- Firma
- Akkreditering
- Aktivitet
- Søknad
- Forretningsplan
- Sertifisering
- Kontaktperson
- Kurs
- Egendefinerte objekter
- Avtaleregistrering
- Hendelse
- Eksamen
- Husholdning
- Kundeemne
- MDF-forespørsel
- Mål
- Salgsmulighet
- Ordre
- Partner
- Portefølje
- Prøveforespørsel
- Serviceforespørsel
- Forespørsel om spesialpris

Når det gjelder firmaposter, kan du også dele kontaktperson- og salgsmulighetsposter som er koblet til den aktuelle firmaposten.

Om team og modi for eierskap av post

Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren definerer for posttypen, kan det hende en post ikke har noen eier. Posten kan i stedet ha en primær egendefinert bok eller ingen eier eller primær egendefinert bok. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#). Modi for posteierskap gjelder bare for posttyper som støtter bøker.

Hvis selskapsadministratoren endrer modusen for posteierskap for en posttype, kan det hende at en post som tidligere hadde en eier, får eieren fjernet fra posten første gang posten oppdateres etter endringen av modus for posteierskap. Når dette skjer, vil alle medlemmene av teamet, med unntak av den tidligere eieren av posten, forbli medlemmer av teamet. Virkemåten er den samme for teammedlemmer som er medlem av en forhåndsdefinert gruppe. Det vil si at alle medlemmer av gruppen, med unntak av den tidligere eieren av posten, forblir medlemmer av teamet. Posttypen Firma er imidlertid unntaket fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en forhåndsdefinert gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra teamet. Alle teammedlemmer som ikke er medlemmer av den forhåndsdefinerte gruppen, forblir medlemmer av teamet, som med andre posttyper.

MERKNAD: I standardapplikasjonen beholdes ikke den tidligere eieren av posten som medlem av teamet, slik det er beskrevet her. Administratoren kan imidlertid konfigurere posttypen slik at den tidligere eieren av posten beholdes som medlem av teamet i posten. Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av en posttype for å beholde den tidligere eieren som medlem av teamet, se [Tilpasse tidligere eierskap for delte poster \(se Tilpasse tidligere eierskap for delte poster på side 1336\)](#).

Hvis du vil dele en post, legger du først til personen i teamet for den valgte posten. Deretter angir du brukerens tilgangsprofil for posten.

MERKNAD: Du legger til brukere i et aktivitetsteam i området for relaterte opplysninger med tittelen Brukere på aktivitetsdetaljsiden. Når du legger til en bruker i et aktivitetsteam, kan du ikke angi brukerens tilgangsprofil for aktivitetsposten. Brukeren får automatisk tilgangsprofilen Skrivebeskyttet for aktiviteten. Brukernavnet som vises i feltet Delegert av i en aktivitet, får automatisk tilgangsprofilen Fullstendig for aktiviteten. Hvilket tilgangsnivå brukeren har til posten, avhenger av hvordan tilgangsprofilen er konfigurert. Men uansett hvordan tilgangsprofilen Skrivebeskyttet er konfigurert, er det bare aktivitetseieren og brukeren som vises i feltet Delegert av for en aktivitet, som kan fjerne brukere fra aktiviteten. Hvis du vil ha mer informasjon om tilføyning av brukere i aktiviteter, se [Planlegg avtaler med andre \(se Tidfeste avtaler med andre på side 210\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du legger til ett eller flere teammedlemmer i en enkeltpost. Hvis brukerrollen din har rettigheten Bunketilordne teammedlemmer, kan du også sende en bunkeforespørsel om å tilordne et teammedlem til en liste med poster eller fjerne et teammedlem fra en liste med poster. Funksjonaliteten for bunketilordning støttes for alle posttypene som støtter team, med unntak av posttypen Aktivitet. Hvis du vil ha opplysninger om tilordning av et teammedlem til en liste med poster, se [Tilordne et teammedlem til en liste over poster \(på side 140\)](#).

Slik deler du en post

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Team på postdetaljsiden, og klikk på Legg til brukere.
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av brukeren i vinduet Legg til bruker i team.
- 4 Velg en ansatt i oppslagsvinduet.
- 5 Angi roller og tilgangsnivåer:

MERKNAD: Avhengig av posttype og oppsett kan din applikasjon avvike fra disse valgene.

- a (Valgfritt) Hvis du vil forklare rollen som den koblede posten spiller i forhold til hovedposten, angir du et valg i rullegardinlisten Teamrolle.
- b Velg en tilgangsprofil fra rullegardinlisten Tilgang for å angi tilgangsrettigheter for posttypen for teammedlemmer. Følgende tilgangsprofiler er tilgjengelige som standard:
 - **Skrivebeskyttet.** I standardapplikasjonen gir denne tilgangsprofilen brukere mulighet til å vise poster, men ikke endre dem.
 - **Rediger.** I standardapplikasjonen gir denne tilgangsprofilen brukere mulighet til å oppdatere poster.
 - **Fullstendig.** I standardapplikasjonen gir denne tilgangsprofilen brukere mulighet til å oppdatere eller slette poster.

MERKNAD: Administratorer kan endre tilgangsinnstillingene i tilgangsprofilene som er standard.

Selskapsadministratoren kan gjøre andre tilgangsprofiler tilgjengelige for team.

MERKNAD: Lederne dine har eiertilgang til postene for underordnede uavhengig av innstillingen for valget Ledersynlighet er aktivert i selskapsprofilen og uavhengig av valgene dine i rullegardinlisten Tilgang. Den mest liberale tilgangen som er angitt for en bruker i applikasjonen, bestemmer tilgangsnivået for denne brukeren. Hvis du vil ha mer informasjon om tilgangsprofiler, se [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#).

6 Klikk på Lagre.

7 (Bare salgsmulighetsteam) Gjør følgende for å tildele hele eller deler av inntekten i salgsmuligheten til et teammedlem:

- a Klikk på Rediger brukere i området Team for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden.
- b Angi prosentandelen av verdien som skal tildeles til teammedlemmet, i feltet Prosentdeling på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet.

Verdien i feltet Prosentdeling må være et tall mellom 0 (null) og 100.

MERKNAD: Feltet Del inntekt er et skrivebeskyttet felt som beregnes på grunnlag av feltet Prosentdeling i salgsmulighetsteamposten og feltet Inntekt i salgsmulighetsposten.

- c Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om salgsmulighetsteam i følgende emne:

- [Om salgsmulighetsteam \(på side 318\)](#)

Tilordne et teammedlem til en liste over poster

Du kan sende en bunkeforespørsel om å tilordne et teammedlem til en liste med poster eller fjerne et teammedlem fra en liste med poster. Funksjonaliteten for bunketilordning støttes for alle posttypene som støtter team, med unntak av posttypen Aktivitet. Hvis du vil vite hvilke posttyper som støtter team, se [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#).

MERKNAD: Du kan ikke bruke funksjonaliteten for bunketilordning til å endre tilgangsprofilen for et eksisterende medlem av et team i en post.

Før du begynner :

- Hvis du vil tilordne et teammedlem til en liste med poster eller fjerne et teammedlem fra en liste med poster, må brukerrollen din ha rettigheten Bunketilordne teammedlemmer.
- Opprett om nødvendig en liste som inneholder postene der du vil legge til et teammedlem eller fjerne et teammedlem. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og bruker lister, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

- Profilene for skrivebeskyttet tilgang, redigeringstilgang og fullstendig tilgang er tilgjengelige i standardapplikasjonen, slik at du kan tilordne dem til teammedlemmet for postene i listen. Hvis du vil tilordne en annen tilgangsprofil til teammedlemmet for postene, må du sørge for at det er merket av for Kan gis til teammedlemmer i tilgangsprofilen som du vil tilordne. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofilene du kan tilordne til teammedlemmer, se [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du setter opp tilgangsprofiler, se [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du tilordner et teammedlem til en liste med poster.

Slik tilordner du et teammedlem til en liste med poster

- 1 Åpne listen med poster.
 - 2 Klikk på Meny på listesiden, og velg deretter Bunketilordne teammedlem.
 - 3 Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for feltet Målbruker på siden Bunketilordne teammedlem.
 - 4 Velg brukeren du vil tilordne som teammedlem, i vinduet Søk etter en bruker.
 - 5 Klikk på valgknappen Legg til.
 - 6 Velg tilgangsprofilen for teammedlemmet for postene i listen, i feltet Tilgangsprofil.
 - 7 Klikk på Tilordne.
- Siden Kø for forespørsler om bunketilordning åpnes, og forespørselen vises i området Aktive forespørsler. Hvis du vil ha opplysninger om siden Kø for forespørsler om bunketilordning, se [Siden Kø for forespørsler om bunketilordning \(på side 1831\)](#).

Når forespørselen er behandlet, blir du varslet via e-post.

Brukeren du velger, blir ikke lagt til i en post hvis én eller flere av følgende betingelser er oppfylt for den aktuelle posten:

- Brukeren er allerede medlem av teamet i posten. I så fall blir brukerens medlemskap i teamet, og tilgangsprofilen for brukerens medlemskap i teamet for den aktuelle posten, stående uendret.
- Din tilgang til posten tillater ikke at du legger til et teammedlem i posten.

Loggen for forespørselen om bunketilordning viser detaljer om poster som ikke er oppdatert.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du fjerner et teammedlem fra en liste med poster.

Slik fjerner du et teammedlem fra en liste med poster

- 1 Åpne listen med poster.
- 2 Klikk på Meny på listesiden, og velg deretter Bunketilordne teammedlem.
- 3 Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for feltet Målbruker på siden Bunketilordne teammedlem.
- 4 Velg brukeren du vil fjerne fra teamet, i vinduet Søk etter en bruker.
- 5 Klikk på valgknappen Fjern.
- 6 Klikk på Tilordne.

Siden Kø for forespørsler om bunketilordning åpnes, og forespørselen vises i området Aktive forespørsler.

Når forespørselen er behandlet, blir du varslet via e-post.

Brukeren du velger, blir ikke fjernet fra en post hvis én eller flere av følgende betingelser er oppfylt for den aktuelle posten:

- Brukeren eier posten.
- Både brukeren og eieren av posten er medlemmer av den samme brukergruppen.
- (Bare posttypen Kundeemne) Brukeren er selger for posten, det vil si at brukerens navn vises i feltet Selger i posten.

- Din tilgang til posten tillater ikke at du fjerner et teammedlem fra posten.

Loggen for forespørselen om bunketilordning viser detaljer om poster som ikke er oppdatert.

Endre den primære egendefinerte boken i en post

Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren konfigurerer for en posttype, kan en post av denne typen ha en primær egendefinert bok som er knyttet til posten, i stedet for å ha en posteier. Du kan endre den primære egendefinerte boken i en post. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

Slik endrer du den primære egendefinerte boken i en post

- 1 Klikk på oppslagsikonet i feltet Bok på detaljsiden for posten.
- 2 Finn den egendefinerte boken du vil knytte til posten, i oppslagsvinduet, og klikk deretter på Velg.

MERKNAD: Bare bøker som kan inneholde data, kan knyttes til en post.

Den egendefinerte boken som tidligere var den primære boken i posten, fjernes fra posten. Hvis du vil at den egendefinerte boken skal knyttes til posten, må du legge til boken i posten under Bok på detaljsiden for posten.

MERKNAD: Du kan ikke redigere avmerkingsboksen Primær i en egendefinert bokpost i delen med relaterte opplysninger for bok på en detaljside for posten.

Oppdatere postgrupper

Mange posttyper på øverste nivå støtter funksjonen for masseoppdatering, som gjør det mulig å oppdatere verdiene i felt for en postgruppe samtidig. Du kan for eksempel endre eierskapet for en bunke med poster til en annen ansatt. Dette gjøres ved å oppdatere postgrupper.

MERKNAD: Enkelte posttyper som er spesifikke for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, støtter ikke funksjonen for masseoppdatering. Dette gjelder blant annet posttypene Svar på melding, Meldingsplan, Meldingsplanelement, Forbindelser for meldingsplanelement, Lagersporingsrapport, Lagerperiode, Prøveansvarsfraskrivelse, Prøvetransaksjon og Transaksjonsartikkel.

For posttypene som støtter funksjonen for masseoppdatering, kan du oppdatere verdier i opptil 100 valgte poster samtidig. Hvis det er mer enn 100 poster i listen, kan du gjenta fremgangsmåten til alle postene er oppdatert. Du kan eventuelt begrense listen ytterligere slik at den inneholder bare de postene du vil oppdatere.

Når du oppdaterer postgrupper, gjelder følgende regler:

- Hvis du vil oppdatere en gruppe med poster, må brukerrollen din ha minst én av følgende rettigheter: Masseoppdater hvilket som helst felt eller Masseoppdater redigerbare felt i sideoppsettet. Hvis brukerrollen din ikke har minst én av disse rettighetene, kan du ikke bruke funksjonen for masseoppdatering.
Hvis brukerrollen din har rettigheten Masseoppdater redigerbare felt i sideoppsettet, men ikke har rettigheten Masseoppdater hvilket som helst felt, er settet med felt som du kan oppdatere ved hjelp av funksjonen for masseoppdatering, begrenset. Du kan bare oppdatere feltene som er redigerbare for deg, i detaljsideoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for denne posttypen. For posttyper som har et dynamisk oppsett, kan du bare oppdatere feltene for en post som er redigerbar for deg i detaljsideoppsettet som gjelder for denne posten.
Hvis brukerrollen din har rettigheten Masseoppdater hvilket som helst felt, er settet med felt som du kan oppdatere ved hjelp av funksjonen for masseoppdatering, ikke begrenset. Dette gjelder uansett om brukerrollen din også har rettigheten Masseoppdater redigerbare felt i sideoppsettet, og uavhengig av om detaljsideoppsettet er statisk eller dynamisk.

MERKNAD: Enkelte systemfelt er alltid skrivebeskyttet, og kan bare oppdateres av Oracle CRM On Demand. Noen eksempler på felt som alltid er skrivebeskyttet, er feltet Opprettet og feltet Opprettet: Dato. Begge disse feltene er tilgjengelige i mange posttyper.

- Hvis detaljsideoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for posttypen du oppdaterer, er et dynamisk oppsett, kan det være at noen felt er obligatoriske for noen poster i listen og ikke obligatoriske for andre poster. Noen felt kan tilsvarende være redigerbare for noen poster i listen og skrivebeskyttede or andre poster. Hvis du endrer verdien i feltet Styrende plukklister for det dynamiske oppsettet som en del av masseoppdateringsoperasjonen, kan det hende at noen felt som ikke var obligatoriske, blir obligatoriske, og noen felt som var redigerbare, kan bli skrivebeskyttede. Masseoppdateringsoperasjonen mislykkes for en post i følgende tilfeller:
 - Hvis du oppdaterer et felt som er obligatorisk i oppsettet for posten, til en nullverdi.
 - Hvis du oppdaterer et felt som er skrivebeskyttet i oppsettet for posten.
- Hvis du bruker funksjonen for masseoppdatering til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere salgsmulighetsposter, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent i postene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen. Hvis du vil at sannsynlighetsprosenten i salgsmulighetene skal endres når salgsfasen oppdateres, må du endre salgsfasen i hver post individuelt eller bruke Web-tjenester. Hvis du vil ha opplysninger om Web-tjenester, se [Integrering av Web-tjenester \(på side 1823\)](#).
- Du kan ikke oppdatere enkeltstående adressefelt i poster, for eksempel firmaer, kontaktpersoner eller kundeemner, ved hjelp av funksjonen for masseoppdatering. Hvis selskapet derimot bruker delte adresser, kan du oppdatere feltene i adresseposter på øverste nivå. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se [Adresser](#) og [Dele adresser mellom poster av typen Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner \(på side 338\)](#).

MERKNAD: Du kan bruke funksjonen for masseoppdatering til samtidig å oppdatere verdiene i feltene i en gruppe med produktinntektsposter som er koblet til en salgsmulighet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppdaterer verdiene i en gruppe med produktinntektsposter for salgsmulighet, se [Koble produkter til salgsmuligheter \(på side 309\)](#).

Før du begynner:

- Opprett om nødvendig en liste som inneholder postene du vil oppdatere. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og bruker lister, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).
- Hvis du vil oppdatere en gruppe med poster, må brukerrollen din ha minst én av følgende rettigheter: Masseoppdater hvilket som helst felt eller Masseoppdater redigerbare felt i sideoppsettet.
- Hvis du vil ha opplysninger om verdiene som kan velges når du oppdaterer feltet Salgsfase i salgsmulighetsposter, se [Om salgsfaser og funksjonen Masseoppdatering \(på side 318\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppdaterer valgte poster i en liste.

Slik oppdaterer du valgte poster i en liste

- 1 Åpne postlisten du vil oppdatere.

MERKNAD: Når du bruker funksjonaliteten for masseoppdatering, er bare postene som vises på listesiden, tilgjengelige for oppdatering. Hvis du for eksempel viser 10 poster på en listeside, er bare disse 10 postene tilgjengelige for oppdatering. Du kan vise maksimalt 100 poster på listesiden.

- 2 Sorter om nødvendig listen slik at postene du vil oppdatere, vises øverst i listen.

TIPS: Hvis du vil sortere listen etter kolonne, klikker du på kolonneoverskriften. Hvis du vil sortere listen etter den samme kolonnen, men i omvendt rekkefølge, klikker du på kolonneoverskriften igjen.

- 3 Klikk på Meny og velg Masseoppdatering på postlistesiden.
- 4 I trinn 1: Fjern merket i boksen for poster du ikke vil oppdatere, og klikk deretter på Neste.

MERKNAD: Det er som standard merket av i boksen for hver av postene du har redigeringstilgang til. Hvis du ikke har redigeringstilgang til en post, er det ikke merket av i boksen for denne posten, og du kan ikke merke av i boksen.

- 5 I trinn 2: Velg feltene du vil oppdatere, og angi nye verdier for disse feltene.

Du kan velge opptil fem felt som skal oppdateres med nye verdier. Hvis du vil fjerne eksisterende verdier fra et felt, lar du kolonnen Verdi stå tom i trinn 2.

- 6 Klikk på Fullfør.

Slå sammen poster

Hvis du har dupliserte poster, kan du for enkelte posttyper slå sammen opptil fem poster av samme posttype til én post om gangen. Funksjonen for sammenslåing støttes for posttypene Firma, Kontaktperson, Divisjon, Husholdning, Kundeemne, Partner, Portefølje og Serviceforespørsel.

NOTE: Hvis du vil ha flere opplysninger om hva som skjer når du slår sammen divisjoner, se [Om sammenslåing og sletting av divisjoner \(på side 1161\)](#).

Når du slår sammen to eller flere poster, angir du feltverdiene fra postene som du vil ta vare på i posten du beholder, som kalles *primærposten*. Postene som slettes, kalles *duplikatposter*.

Følgende betingelser gjelder for sammenslåing av poster:

- Hvis et felt har samme verdi i primærposten og alle duplikatpostene, og hvis feltet er obligatorisk, kan du ikke endre verdien i dette feltet i sammenslåingsoperasjonen. Hvis feltet derimot ikke er obligatorisk, kan du velge en tom verdi i stedet for den eksisterende verdien i feltet.
- Standardverdien i felt som oppdateres av systemet, er verdien fra primærposten i sammenslåingsoperasjonen, og du kan ikke endre verdien.
- I et felt i en plukklister for flervalg kan du angi hvilket verdsett du vil beholde. Du kan velge følgende alternativer i sammenslåingsoperasjonen:
 - Verdisettet fra primærposten.
 - Verdisettet fra hver av duplikatpostene.
 - Et verdsett som inneholder verdiene fra alle postene, med en øvre grense på 10 verdier. Hver verdi blir bare inkludert én gang, selv om verdien forekommer i verdisset i to eller flere poster.
 - En tom verdi, hvis feltet ikke er obligatorisk.
- Hvis selskapet ditt bruker delte adresser, kan du ikke velge de individuelle feltene i fakturerings-, forsendelses- og primæradressene som skal beholdes når du slår sammen to eller flere firmaer, partnere eller kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om adressefelt for firmaer, kontaktpersoner og partnere, se [Firmafelt: Klargjøring for import \(se Firmafelt: Klargjøring til import på side 1643\)](#), [Kontaktpersonfelt: Klargjøring for import \(se Kontaktpersonfelt: Klargjøring til import på side 1682\)](#) og [Partnerfelt: Klargjøring for import \(på side 1764\)](#). Hvis du vil ha mer informasjon om delte adresser, se [Adresser](#).

Når du slår sammen postene, skjer følgende:

- Egendefinerte bøker som er koblet til primærposten, beholdes alltid, men egendefinerte bøker som er koblet til duplikatpostene, blir ikke automatisk koblet til primærposten. Administratoren kan imidlertid aktivere et valg i selskapsprofilen som gjør det mulig å koble egendefinerte bøker til primærposten automatisk når postene slås sammen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Beholde koblede egendefinerte bøker ved sammenslåing av poster \(på side 147\)](#).

Koblingene til de egendefinerte bøkene fjernes aldri fra duplikatpostene under en sammenslåingsoperasjon, selv om du aktiverer valget for å koble disse bøkene til primærposten. Hvis du gjenoppretter en slettet duplikatpost senere, er de egendefinerte bøkene fortsatt koblet til posten.
- For posttypene Firma, Kontaktperson, Husholdning og Portefølje kobles teammedlemmene i duplikatpostene automatisk til primærposten, men de fjernes ikke fra duplikatpostene. Hvis du gjenoppretter en slettet duplikatpost senere, er teammedlemmene fortsatt koblet til posten. I området for relaterte opplysninger om

team i primærposten er posttypetilgangen for brukerne som var eierne av duplikatpostene, satt til Sammenslått eier. Tilgangsnivået Sammenslått eier gir brukeren eiertilgang til primærposten.

MERKNAD: Når postene er slått sammen, kan du endre tilgangsnivået for disse brukerne. Når du har endret tilgangsnivået, kan du imidlertid ikke endre det tilbake til Sammenslått eier.

- For posttypene Kundeemne, Partner og Serviceforespørsel blir teammedlemmene i duplikatpostene ikke automatisk koblet til primærposten, og de fjernes ikke fra duplikatpostene. Hvis du gjenoppretter en slettet duplikatpost senere, er teammedlemmene fortsatt koblet til posten.
- Hvis selskapet ditt bruker delte adresser, skjer følgende:
 - Når du slår sammen to eller flere kontaktpersoner, beholdes primæradressen for den primære kontaktpersonen, hvis den finnes. Primæradressene for de dupliserte kontaktpersonene, samt eventuelle andre adresser som er koblet til de dupliserte kontaktpersonene, kobles automatisk til den primære kontaktpersonen og fjernes fra de dupliserte kontaktpersonene. Hvis primærposten ikke har en primæradresse, kontrolleres duplikatpostene for å se om det finnes en primæradresse i noen av disse postene. Hvis det blir funnet en primæradresse i én av duplikatpostene, blir denne adressen primæradressen for den primære kontaktpersonen. Duplikatpostene kontrolleres i rekkefølgen som ble fulgt da de ble lagt til i sammenslåingsoperasjonen. Når en primæradresse blir funnet i en duplikatpost, blir ikke de gjestående duplikatpostene kontrollert for en primæradresse.
 - Hvis verken den primære kontaktpersonen eller noen av de dupliserte kontaktpersonene har en primæradresse, blir den første koblede adressen som blir funnet for en duplisert kontaktperson (hvis én blir funnet), primæradressen for den primære kontaktpersonen.
 - Hvis du gjenoppretter en slettet duplisert kontaktperson senere, blir ingen av adressene som var koblet til den dupliserte kontaktpersonen før sammenslåingsoperasjonen, inkludert primæradressen, tilgjengelige.
 - Når du slår sammen to eller flere firmaer eller partnere, beholdes fakturerings- og forsendelsesadressene i primærposten, hvis de finnes. Hvis primærposten ikke har en faktureringsadresse, kontrolleres duplikatpostene for å se om det finnes en faktureringsadresse i noen av disse postene. Hvis en faktureringsadresse blir funnet, kopieres denne faktureringsadressen til primærposten. Hvis primærposten ikke har en forsendelsesadresse, kontrolleres på lignende måte duplikatpostene for å se om det finnes en forsendelsesadresse i noen av disse postene. Hvis en forsendelsesadresse blir funnet, kopieres denne forsendelsesadressen til primærposten. Duplikatpostene kontrolleres i rekkefølgen som ble fulgt da de ble lagt til i sammenslåingsoperasjonen. Når en fakturerings- eller forsendelsesadresse blir funnet, blir ikke de gjestående duplikatpostene kontrollert for en adresse av denne typen.
 - Med unntak av fakturerings- og forsendelsesadressene for firmaer og partnere blir alle andre adresser som er koblet til en duplikatpost, automatisk koblet til primærposten og fjernet fra duplikatposten.
 - Hvis du gjenoppretter slettede dupliserte firmaer eller partnere senere, er fakturerings- og forsendelsesadressene tilgjengelige i posten (hvis de eksisterte før sammenslåingsoperasjonen), men koblinger til andre adresser gjenopprettes ikke.
- Hvis selskapet ditt ikke bruker delte adresser, skjer følgende:
 - Når du slår sammen to eller flere kontaktpersoner, blir alle adressene som er koblet til en duplisert kontaktperson, automatisk koblet til den primære kontaktpersonen og fjernet fra den dupliserte kontaktpersonen. Hvis primærposten ikke hadde en primæradresse før sammenslåingsoperasjonen, blir den første adressen som kobles til primærposten under sammenslåingsoperasjonen, primæradressen for den primære kontaktpersonen. Hvis du gjenoppretter en slettet duplisert kontaktperson senere, blir ingen av adressene som var koblet til den dupliserte kontaktpersonen, inkludert primæradressen, tilgjengelige.
 - Når du slår sammen to eller flere firmaer eller partnere, blir ikke fakturerings- og forsendelsesadressene i duplikatpostene kopiert eller koblet til primærposten, og de fjernes ikke fra duplikatpostene.
 - Med unntak av fakturerings- og forsendelsesadressene for firmaer og partnere blir alle andre adresser som er koblet til en duplikatpost, automatisk koblet til primærposten og fjernet fra duplikatposten.
 - Hvis du gjenoppretter slettede dupliserte firmaer eller partnere senere, er fakturerings- og forsendelsesadressene tilgjengelige i posten (hvis de eksisterte før sammenslåingsoperasjonen), men koblinger til andre adresser gjenopprettes ikke.

- Bortsett fra egendefinerte bøker, team og adresser beskrevet tidligere og unntak beskrevet i [Om sammenslåing og sletting av divisjoner \(på side 1161\)](#) blir alle postene som er koblet til en duplikatpost, automatisk koblet til primærposten og fjernet fra duplikatposten før den slettes. Hvis du gjenoppretter en slettet duplikatpost senere, blir ikke koblingene fra denne posten til andre poster gjenopprettet, og områdene for relaterte opplysninger for den gjenopprettede posten er tomme. Dette er tilfellet selv om både primærposten og duplikatposten var koblet til den samme posten før sammenslåingsoperasjonen.
I de fleste tilfeller kontrollerer ikke Oracle CRM On Demand for dupliserte relaterte poster når postene som var koblet til duplikatposten, kobles til primærposten. Hvis du vil fjerne relaterte duplikatposter, må du slette dem. Når det gjelder salgsmuligheter som er koblet til firmaer, kobles imidlertid ikke en salgsmulighet fra et sammenslått firma til primærfirmaet i Oracle CRM On Demand hvis salgsmuligheten har samme salgsmulighetsnavn og ID for primær kontaktperson som en salgsmulighet som allerede er koblet til primærfirmaet.
- Hvis det finnes mer enn 9 999 poster av en posttype koblet til én av postene du vil slå sammen, vil ikke sammenslåingsoperasjonen bli fullført som den skal. Hvis det finnes et stort antall poster av en hvilken som helst type koblet til noen av postene du vil slå sammen, kan det hende at sammenslåingsoperasjonen blir tidsavbrutt selv om antallet koblede poster av én av posttypene ikke overskrider 9 999. Andre faktorer kan også forårsake tidsavbrudd for en sammenslåingsoperasjon, for eksempel posttypene som er involvert i sammenslåingsoperasjonen, hastigheten i nettverket og belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen og Oracle CRM On Demand-tjeneren. Du kan unngå disse problemene ved å gjøre følgende:
 - Opphev koblingen for de koblede postene fra den overordnede posten etter behov før du slår sammen de overordnede postene.
 - Utfør sammenslåingsoperasjoner når bruken av systemet ikke er på sitt høyeste.

Før du begynner :

- Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som inkluderer rettigheten Slå sammen poster. Hvis du vil slå sammen poster for posttypen Divisjon, må brukerrollen også inkludere rettigheten Håndter brukere og rettigheten Håndter roller og tilgang.
- Minst én av følgende betingelser må være oppfylt:
 - Tilgangsnivået ditt for primærposten og tilgangsnivået ditt for hver av duplikatpostene tillater at du sletter posten.
 - Brukerrollen din omfatter rettigheten Slå sammen poster uten slettetilgang.Hvis tilgangsnivået ditt for primærposten ikke tillater at du sletter posten, og hvis brukerrollen din ikke omfatter rettigheten Slå sammen poster uten slettetilgang, er ikke knappen Slå sammen tilgjengelig i posten.
- Noter deg postnavnene slik at du kan velge dem under sammenslåingen.

Slik slår du sammen poster

- 1 Velg posten du vil beholde som primærpost.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Slå sammen på postdetaljsiden.
- 3 I trinn 1: Klikk på oppslagsikonet og velg deretter den første duplikatposten.
- 4 (Valgfritt) Hvis du vil velge flere duplikatposter, klikker du på plussikonet (+) og deretter på oppslagsikonet. Du kan velge opptil fire duplikatposter for sammenslåingsoperasjonen i tillegg til primærposten.
- 5 I trinn 2: Se gjennom verdiene for hver post, og velg verdiene som skal lagres i posten.
Som standard vises verdiene fra primærposten i kolonnen Verdi som skal lagres.
- 6 Hvis du vil at bøkene som er koblet til duplikatpostene, også skal kobles til primærposten når postene slås sammen, merker du av i boksen i trinn 3.

MERKNAD: Trinn 3 vises bare hvis det er merket av for Aktiver sammenslåing av bøker i duplisert post i selskapsprofilen. Hvis trinn 3 ikke vises, eller hvis du ikke merker av i boksen i trinn 3, blir bøker som er koblet

til duplikatpostene, ikke automatisk koblet til primærposten når postene slås sammen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Beholde koblede egendefinerte bøker ved sammenslåing av poster \(på side 147\)](#).

7 Klikk på Fullfør.

Beholde koblede egendefinerte bøker ved sammenslåing av poster

Når du slår sammen to eller flere poster, beholdes alltid egendefinerte bøker som er koblet til primærposten, men egendefinerte bøker som er koblet til duplikatpostene, blir ikke automatisk koblet til primærposten. Dette betyr at hvis en bruker har tilgang til en duplikatpost via medlemskap i en egendefinert bok som er koblet til duplikatposten, og hvis brukeren ikke har tilgang til denne duplikat- eller primærposten via en annen tilgangskontrollkomponent, vil denne brukeren ikke ha tilgang til primærposten etter at postene er slått sammen, med mindre du kobler den aktuelle boken til primærposten manuelt etter at du har slått sammen postene.

Hvis derimot administratoren har merket av for Aktiver sammenslåing av bøker i duplisert post i selskapsprofilen, og du slår sammen to eller flere poster, får du et ekstra valg i sammenslåingsoperasjonen som gjør det mulig å koble de egendefinerte bøkene fra duplikatpostene til primærposten.

Posteierskapsmodi og sammenslåing av poster

Hvis du bruker valget for å koble de egendefinerte bøkene fra duplikatpostene til primærposten når du slår sammen to eller flere poster, bestemmer posteierskapsmodusen som er konfigurert for posttypen, hvilke egendefinerte bøker som kobles til primærposten etter at postene er slått sammen. Dette er beskrevet i avsnittene nedenfor.

Brukermodus

Hvis posttypen er konfigurert i brukermodus, skjer følgende etter at postene er slått sammen:

- Feltet Bok i primærposten viser brukerboken for eieren av primærposten.
- Alle de egendefinerte bøkene som var koblet til duplikatpostene, er koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten.
- Alle de egendefinerte bøkene som var koblet til primærposten, er fortsatt koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten.
- Koblingene til de egendefinerte bøkene fjernes ikke fra duplikatpostene. Hvis du gjenoppretter en slettet duplikatpost senere, er de egendefinerte bøkene fortsatt koblet til posten.

Bokmodus

Hvis posttypen er konfigurert i bokmodus, skjer følgende etter at postene er slått sammen:

- Den egendefinerte boken du velger i feltet Bok i trinn 2 i sammenslåingsoperasjonen, blir primærbok for primærposten. Hvis du velger boken fra primærposten, er primærboken fra hver av duplikatpostene koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten. Hvis du derimot velger en bok fra en duplikatpost som primærbok, blir boken som var primærbok for primærposten, ikke automatisk koblet til primærposten.
- Alle de egendefinerte bøkene som var koblet til duplikatpostene, er koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten.
- Alle de ikke-primære egendefinerte bøkene som var koblet til primærposten, er fortsatt koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten.
- Koblingene til de egendefinerte bøkene fjernes ikke fra duplikatpostene. Hvis du gjenoppretter en slettet duplikatpost senere, er de egendefinerte bøkene fortsatt koblet til posten.

Blandet modus

Hvis posttypen er konfigurert i blandet modus, skjer følgende etter at postene er slått sammen:

- Hvis både primærposten og duplikatpostene har en tilordnet eier, er virkemåten den samme som når posttypen er konfigurert i brukermodus.

- Hvis både primærposten og duplikatpostene har en primær egendefinert bok tilordnet, er virkemåten den samme som når posttypen er konfigurert i bokmodus.
- Hvis primærposten har en tilordnet eier, og hvis én eller flere av duplikatpostene har en primær egendefinert bok tilordnet, skjer følgende etter at postene er slått sammen:
 - Boken du velger i feltet Bok i trinn 2 i sammenslåingsoperasjonen, vises i feltet Bok i primærposten etter at postene er slått sammen. Hvis du velger en egendefinert bok fra en duplikatpost, blir denne egendefinerte boken primærbok for primærposten, og feltet Eier i primærposten er ikke utfyllt.
Hvis du velger brukerboken fra primærposten eller en brukerbok fra en duplikatpost, blir denne brukeren eier av primærposten, og feltet Bok i primærposten viser brukerboken for eieren av primærposten. Primærposten har ingen primær egendefinert bok tilordnet.
 - Alle de egendefinerte bøkene som var koblet til duplikatpostene, inkludert en eventuell egendefinert bok som var en primærbok i duplikatposten, er koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten.
 - Alle de egendefinerte bøkene som var koblet til primærposten, er fortsatt koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten.
- Hvis primærposten har en tilordnet primær egendefinert bok, og én eller flere duplikatposter har en tilordnet eier, skjer følgende:
 - Boken du velger i feltet Bok i trinn 2 i sammenslåingsoperasjonen, vises i feltet Bok i primærposten etter at postene er slått sammen. Hvis du velger den primære egendefinerte boken fra primærposten eller en egendefinert bok fra en duplikatpost, blir denne egendefinerte boken den primære egendefinerte boken for primærposten, og feltet Eier i primærposten er ikke utfyllt.
Hvis du velger en brukerbok fra en duplikatpost, blir denne brukeren eier av primærposten, og feltet Bok i primærposten viser brukerboken for denne brukeren. Primærposten har ingen primær egendefinert bok etter at postene er slått sammen. Den egendefinerte boken som var primærbok for primærposten, blir ikke automatisk koblet til primærposten etter at postene er slått sammen.
 - Alle de egendefinerte bøkene som var koblet til duplikatpostene, er koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten.
 - Alle de ikke-primære egendefinerte bøkene som var koblet til primærposten, er fortsatt koblet til primærposten i området for relaterte opplysninger om bøker på detaljsiden for primærposten.
 - Koblingene til de egendefinerte bøkene fjernes ikke fra duplikatpostene. Hvis du gjenoppretter en slettet duplikatpost senere, er de egendefinerte bøkene fortsatt koblet til posten.

Om opplysningene i koblinger til egendefinerte bøker

Hvis en egendefinert bok er koblet til både primærposten og en duplikatpost før du slår sammen postene, beholdes opplysningene i koblingen til boken fra primærposten etter at postene er slått sammen, inkludert innstillingen i avmerkingsboksen Automatisk tilknytning. Hvis en egendefinert bok er koblet til en duplikatpost, men ikke er koblet til primærposten, før du slår sammen postene, skjer følgende når den egendefinerte boken kobles til primærposten etter at postene er slått sammen:

- Det er ikke merket av i boksen Automatisk tilknytning i koblingen til primærposten, selv om det var merket av for Automatisk tilknytning i koblingen til duplikatposten.
- Feltene Startdato og Sluttdato i koblingen til primærposten fylles ut med opplysninger fra de tilsvarende feltene i koblingen til duplikatposten, eller står tomme hvis de ikke var utfyllt i koblingen til duplikatposten.

Beslektede emner

Hvis du vil ha flere opplysninger om posteierskapsmodi, se følgende emne:

- [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\).](#)

Legge til notater

For posttyper som støtter notatfunksjonen, kan du legge til et notat på to måter:

- Ved å klikke på notatikonet øverst til høyre på postdetaljsiden. Dette er mulig hvis meldingssenteret er aktivert for selskapet. Med denne metoden kan du legge til notater i en liste med notater for posten, og abonnere på notater som legges til i posten.
- Ved å klikke på Ny i området Notater.

Hvis selskapsadministratoren har gjort notatikonet tilgjengelig, vil området Notater vanligvis ikke være synlig. Hvis derimot området Notater er tilgjengelig, blir notater som du legger til i notatlisten, også lagt til i området Notater.

Hvis du vil ha mer informasjon om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret \(på side 43\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av notatlisten, se Arbeide med notatlisten (se [Arbeide med listen over notater](#) på side 151).

Metoden som brukes til å opprette et notat, har ingen betydning for tilgangrettighetene for notatet.

Slik legger du til et notat ved hjelp av notatikonet

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på notatikonet på detaljsiden.
- 3 Klikk på Nytt notat.
- 4 Angi et emne på den øverste linjen i notatet.
- 5 Merk av for Privat hvis du ikke vil at andre brukere skal kunne vise notatet.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan avmerkingsboksen Privat styrer tilgang til notatet, se [Redigeringside for notat \(på side 149\)](#).
- 6 Klikk på Lagre.

Slik legger du til et notat i området Notater

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Notater på detaljsiden, og klikk på Ny på tittellinjen.
- 3 Fyll ut feltet Emne og eventuelt feltet Beskrivelse (valgfritt) på siden Rediger notat.
MERKNAD: Det kan være at et HTML-redigeringsprogram er tilgjengelig for feltet Beskrivelse. Tilgjengeligheten avhenger av oppsettet for selskapet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om HTML-redigeringsprogrammet \(på side 61\)](#).
- 4 Velg Privat hvis du ikke vil at andre skal kunne vise notatet.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan avmerkingsboksen Privat styrer tilgang til notatet, se [Redigeringside for notat \(på side 149\)](#).
- 5 Lagre posten.

Redigeringside for notat

På siden for notatredigering kan du legge til et notat i en post eller oppdatere opplysninger i et eksisterende notat. Siden inneholder hele settet med felt for en notatpost. Tabellen nedenfor beskriver feltene på redigeringsiden for notat.

Felt	Beskrivelse
Emne	Et obligatorisk tekstfelt der du skriver inn en kort beskrivelse av notatinnholdet eller formålet med notatet.

Felt	Beskrivelse
Privat	Hvis du har opprettet notatet, fungerer avmerkingsboksen Privat som følger: ■ Hvis du ikke merker av for Privat, eller hvis du fjerner merket som tidligere ble angitt, kan alle som har tilgang til posten, se notatet i posten. ■ Hvis du merker av for Privat, er notatet som standard ikke synlig for andre brukere, selv om notatet er koblet til en post som er synlig for andre. Det kan imidlertid være at notatet er synlig for noen brukere. Brukere som har rettigheten Vis private notater aktivert i brukerrollen, kan vise alle notater som har avmerkingsboksen Privat aktivert, uavhengig av eieren av notatet. Rettigheten Vis private notater gir ikke en bruker muligheten til å oppdatere eller slette et notat som har avmerkingsboksen Privat aktivert og som er eid av en annen bruker. Rettigheten Vis private notater gis vanligvis bare til selskapsadministratorer. Hvis du merker av for Privat i et notat som du ikke har opprettet, kan bare personen som har opprettet notatet, og brukere som har rettigheten Vis private notater, vise notatet når du har lagret endringene. Du og andre brukere kan ikke se notatet. Navnet ditt vises imidlertid i feltet Eier for notatet.
Beskrivelse	Innholdet i notatet. Maksimalt antall tegn er 16 350. MERKNAD: Det finnes ulike begrensninger for import av notater til Oracle CRM On Demand (se Notatfelt: Klargjøring for import (se Notatfelt: Klargjøring til import på side 1751)). Det kan være at et HTML-redigeringsprogram er tilgjengelig for feltet Beskrivelse. Tilgjengeligheten avhenger av oppsettet for selskapet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om HTML-redigeringsprogrammet (på side 61).

Siden Notat (liste)

På siden Notat vises alle notater som er koblet til en post. Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på siden Notat.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette et notat	Klikk på knappen Nytt notat på tittellinjen på siden Notater. Legg inn de nødvendige opplysningene på notatredigeringsiden, og lagre posten.
Slette et notat	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette. Du kan gjenopprette slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Søke etter et notat	Klikk på en kolonneoverskrift for å sortere dataene for denne kolonnen. Hvis kontrollene for alfasøk er tilgjengelige, kan du klikke på overskriften for kolonnen Emne og deretter klikke på en bokstav på alfalinjen for å finne notater der emnet begynner med denne bokstaven. Klikk på 0-9 for notater som begynner med et tall. MERKNAD:Hvis brukerspråket er koreansk, japansk, forenklet kinesisk eller tradisjonell kinesisk, er kontrollene for alfasøk ikke tilgjengelige.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere et notat	Klikk på koblingen Rediger i raden for posten du vil oppdatere. Oppdater opplysningene på notatredigeringssiden, og lagre posten. Hvis innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du også redigere feltene som vises innebygd på siden Notat.
Merke et notat som privat	Klikk på koblingen Rediger i raden for posten du vil oppdatere. Merk av for Privat på redigeringssiden for notat. Hvis innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du også merke av for Privat innebygd på siden Notat. MERKNAD Noen brukere har tilgang til notater som er eid av andre brukere, og som har avmerkingsboksen Privat aktivert. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan avmerkingsboksen Privat styrer tilgang til notatet, se Redigeringsside for notat (på side 149) .
Vise notatdetaljer	Klikk på koblingen Rediger i raden for posten du vil vise. Se gjennom notatopplysningene på notatredigeringssiden.

Arbeide med listen over notater

Hvis denne funksjonen er aktivert for selskapet, inneholder postdetaljsidene et notatikon øverst til høyre på siden. Tallet ved siden av notatikonet viser hvor mange notater som er knyttet til posten.

Når du klikker på notatikonet, vises en liste over notater. For hvert notat vises navnet på brukeren som opprettet notatet, sammen med notatemnet eller den første delen av notatteksten hvis det ikke finnes et emne. I tillegg vises datoen for notatet, eller klokkeslettet hvis notatet er fra i dag.

Du kan gjøre følgende i notatlisten:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et notat	Rull ned til ønsket notat.
Opprette et nytt notat	Klikk på Nytt notat. Skriv inn et emne på den første linjen, skriv inn notatet og klikk på Lagre. Notatet sendes til meldingssenteret til alle brukere som abonnerer på posten. I meldingssenteret kan brukerne klikke på en kobling i notatet for å gå til posten.
Abonnere på notater i posten	Klikk på Abonner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Abonnere på notater (på side 152) .
Slette et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på Slett. Da slettes notatet fra meldingssenteret og postdetaljsidene.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise detaljer om brukeren som har sendt et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på brukernavnet. Siden Brukerdetaljer for brukeren vises.

Abonnere på notater

Du kan abonnere på notater som legges til i en post. Når noen legger til et notat i posten, sendes notatet da til ditt meldingssenter. Du kan abonnere på notater i alle poster som du har tilgang til.

I meldingssenteret kan du klikke på en kobling i et notat i en post for å gå til posten.

Hvis du vil ha mer informasjon om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret \(på side 43\)](#).

Slik abonnerer du på notater i en post

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på notatikonet på detaljsiden.
- 3 Klikk på knappen Abonner.
Navnet på knappen endres til Opphev abonnement. Du kan avbryte abonnementet ved å klikke på knappen Opphev abonnement.

Sende notater til andre brukere

Du kan sende et notat til andre brukere ved å klikke på et notatikon som vises ved siden av et brukernavn i applikasjonen. Notatet sendes til brukerens meldingssenter.

Du kan bruke denne funksjonaliteten med felt som er knyttet til et brukernavn, for eksempel Fornavn, Eier, Opprettet av og Endret av. Disse feltene vises på detaljsider, i lister og andre steder i applikasjonen.

I meldingssenteret kan du svare på notater fra andre brukere.

Du kan legge til brukerposter i området Favorittposter på handlingslinjen. Da får du rask tilgang til brukere som du ofte sender meldinger til.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret \(på side 43\)](#).

Slik sender du et notat til en annen bruker

- 1 Hold musepekeren over feltet som er knyttet til brukernavnet, slik at notatikonet vises.
- 2 Klikk på notatikonet.
- 3 Skriv inn notatet, og klikk på Lagre.

Arbeide med vedlegg

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer din brukerrolle og dine tilgangsprofiler, kan du kanskje knytte filer (og i noen tilfeller URL-adresser) til ulike posttyper. Du finner instruksjoner for tilknytning av filer i følgende emner:

- Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter til filer og URL-adresser via det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#).
- Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster som støtter vedleggsfelt, se [Knytte filer til poster via vedleggsfelt \(på side 158\)](#).

Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, og en oversikt over posttypene som støtter vedleggsfelt, se [Om vedlegg \(på side 153\)](#).

Beslektede emner

Du finner flere opplysninger om vedlegg i følgende emner:

- [Om vedlegg \(på side 153\)](#)
- [Vedleggsrelaterte elementer \(på side 157\)](#)
- [Side for vedleggsliste \(på side 158\)](#)

Om vedlegg

Avhengig av posttypen og hvordan selskapsadministratoren har konfigurert Oracle CRM On Demand, kan du knytte filer til enkelte poster på følgende måter:

- Via det relaterte elementet Vedlegg i overordnede poster
- Via vedleggsfelt

Om det relaterte elementet Vedlegg

I enkelte posttyper kan selskapsadministratoren legge til det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg i postsideoppsettet. Du kan da koble flere vedlegg til en overordnet post. Et vedlegg som er koblet til en overordnet post på denne måten, kan inneholde en fil eller en URL-adresse.

Følgende posttyper støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinerte objekter 01, 02 og 03
- Forhandler
- Hendelse
- Midler
- Forespørsel om midler
- Husholdning
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Programmedlemskap
- Serviceforespørsel
- Løsning

Vedlegg kan også kobles til varselposter og salgfaseposter.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter filer og URL-adresser til poster via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se følgende emner:

- [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#)
- [Vedleggsrelaterte elementer \(på side 157\)](#)
- [Side for vedleggsliste \(på side 158\)](#)

Om vedleggsfelt

I følgende posttyper kan du knytte en enkeltfil til en post via vedleggsfelt. Avhengig av hvordan selskapsadministratoren har konfigurert sideoppsettene, kan vedleggsfeltene være tilgjengelige i følgende posttyper:

- Egendefinerte objekter 01, 02, 03, 04 og høyere

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan også konfigurere posttyper for egendefinert objekt som relaterte elementer i andre posttyper. Hvis vedleggsfeltene er tilgjengelige i den relaterte posttypen for egendefinert objekt, kan du knytte én fil til hver av de relaterte postene. Ved hjelp av slike konfigurasjoner kan du koble flere filer til en overordnet post. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om vedleggskonfigurasjoner \(på side 1337\)](#).

- Lagersporingsrapport
- Prøvetransaksjon
- Signatur

Følgende posttyper støtter også vedleggsfelt. Men disse posttypene kan bare brukes som relaterte elementer på følgende måte:

- Vedlegg for akkreditering
Posttypen Vedlegg for akkreditering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Akkreditering.
- Vedlegg for søknad
Posttypen Vedlegg for søknad kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Søknad.
- Vedlegg for forretningsplan
Posttypen Vedlegg for forretningsplan kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Forretningsplan.
- Vedlegg for sertifisering
Posttypen Vedlegg for sertifisering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Sertifisering.
- Vedlegg for kurs
Posttypen Vedlegg for kurs kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Kurs.
- Vedlegg for eksamen
Posttypen Vedlegg for eksamen kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Eksamen.
- Vedlegg for MDF-forespørsel
Posttypen Vedlegg for MDF-forespørsel kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen MDF-forespørsel.
- Vedlegg for mål
Posttypen Vedlegg for mål kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Mål.
- Vedlegg for partnerprogram
Posttypen Vedlegg for partnerprogram kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Partnerprogram.
- Vedlegg for polise
Posttypen Vedlegg for polise kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Polise.
- Vedlegg for forespørsel om spesialpris
Posttypen Vedlegg for forespørsel om spesialpris kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Forespørsel om spesialpris.

Noen av disse posttypene er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter filer til poster via vedleggsfelt, se [Knytte filer til poster via vedleggsfelt \(på side 158\)](#).

Knytte filer og URL-adresser til poster

MERKNAD: Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg \(på side 153\)](#).

I posttyper som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, kan du knytte filer og URL-adresser til en overordnet post. Når en fil eller URL-adresse er knyttet til en post, kan du gjøre følgende:

- Vise vedlegget
- Velge et annet vedlegg
- For filvedlegg: Oppdatere filinnholdet og erstatte det forrige vedlegget med det reviderte vedlegget

Når du knytter filer til poster, gjelder følgende regler:

- Du kan laste komprimerte filer, inkludert ZIP-filer.
- Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å knytte til kjørbare filer med filtyper som EXE eller BAT.

MERKNAD: Når en bruker klikker på en kjørbar fil med en filtype som EXE eller BAT, kan brukeren velge å kjøre eller lagre filen. For å hindre at brukere utilsiktet kjører en kjørbar fil direkte fra Oracle CRM On Demand på denne måten, er det ikke tillatt å knytte filer med slike filtyper til poster i Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid omgå dette ved å gi filen en annen filtype før du laster den. Hvis du for eksempel gir filen typen TXT, vil en bruker som klikker på filen, ikke få mulighet til å kjøre filen. Brukeren må lagre filen på en lokal maskin, endre filtypen til den riktige filtypen for den kjørbare filen og deretter kjøre filen.

- Et filnavn kan inneholde alle tegn som støttes for bruk i filnavn i Microsoft Windows.
- Når det gjelder filer som lastes som vedlegg til poster via den forhåndskonfigurerte delen med vedleggsrelaterte opplysninger, kan du ikke laste to filer med samme filnavn som vedlegg til den samme overordnede posten. Alle bilder som lastes fra mobile enheter som bruker iOS-operativsystemet, får imidlertid samme navn av den mobile enheten. For å sikre at filnavn i settet med vedlegg, som er koblet til en overordnet post, er unike, føyer Oracle CRM On Demand til det gjeldende tidsstempelen i filnavnet for alle slike filer. Dette betyr at hvis du laster den samme filen som et vedlegg mer enn én gang fra en mobil enhet som bruker iOS-operativsystemet, blir filen lagt til som et vedlegg hver gang du laster den, men filnavnene for vedleggene i Oracle CRM On Demand er ikke de samme.
- Det søkes etter virus i alle filer som du prøver å laste. Hvis filen inneholder et virus, lastes den ikke, og du får en melding om dette.
- Du kan bare laste filer på mindre enn 20 MB. Hvis du har en stor fil, kan du vurdere følgende:
 - Komprimere filen for å gjøre den mindre.
 - Dele filen i mindre filer (og om nødvendig komprimere dem).
 - Legge filen på en offentlig tjener og angi bane og filnavn i stedet for å knytte filen til posten.

Slik knytter du en fil eller URL-adresse til en post

- 1 Velg posten som du vil knytte filen eller URL-adressen til.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Legg til vedlegg eller Legg til URL-adresse på tittelinjen.

MERKNAD: Hvis du vil gi brukerne tilgang til filen på en offentlig tjener, klikker du på Legg til URL-adresse i stedet for Legg til vedlegg, og følger fremgangsmåten for å legge til et URL-vedlegg, ikke et filvedlegg.

- 3 Gjør følgende på siden for vedleggsredigering:

- For filvedlegg: Klikk på knappen Bla gjennom ved siden av feltet Fil, og velg filen. Når du har valgt filen, vises som standard navnet på filen uten filtypen i feltet Navn på vedlegg. Hvis du vil bruke et annet navn som identifikasjon for filvedlegget, kan du endre verdien i feltet Navn på vedlegg.

MERKNAD: Hvis du bruker en enhet med en versjon av iOS-operativsystemet som støttes for bruk med Oracle CRM On Demand, er valget for å ta et bilde eller ta opp video også tilgjengelig. Etter at du har tatt bildet eller tatt opp videoen, blir det/den lastet til Oracle CRM On Demand automatisk som et vedlegg.

- For URL-vedlegg: Angi URL-adressen i feltet URL-adresse (for eksempel www.crmondemand.com), og fyll ut feltet Navn på vedlegg med et visningsnavn som identifiserer URL-adressen. Maksimumslengden for URL-adressen er 1999 tegn.

Hvis tekststrengen som du skriver inn i URL-adressefeltet, starter med <http://> eller <https://>, kan teksten konverteres til en kobling automatisk etter at feltverdien er lagret. Avmerkingsboksen Konverter URL-tekstverdier til koblinger på selskapsprofilen fastslår virkemåten for slik tekst i URL-adressefeltet på følgende måte:

- Hvis avmerkingsboksen i selskapsprofilen er aktivert, konverteres teksten til en kobling automatisk etter at feltverdien er lagret.
- Hvis avmerkingsboksen ikke er aktivert, konverteres ikke teksten til en kobling.

MERKNAD: Hvis du har lagt et filvedlegg på en offentlig tjener, angir du banen og filnavnet i feltet URL-adresse ved hjelp av `file: directive` som `file://///<navn_på_datamaskin>/<katalog>/<filnavn>`, med 5 skråstreker etter `file:`, for eksempel, `file://///scdept/attachments/products.xls`. Hvis du vil ha opplysninger om støtte for det lokale filsystemet og banen for URL-delning ved hjelp av protokollen `file:` for nettleseren, kan du se i produktokumentasjonen for nettleseren.

4 På siden for vedleggsredigering:

- Hvis du vil legge til et nytt vedlegg av samme type (fil eller URL-adresse), klikker du på Lagre og ny.
- Hvis du er ferdig med å legge til vedlegg av denne typen, klikker du på Lagre.

Slik viser du et vedlegg

- 1 Velg posten som filen eller URL-adressen er knyttet til.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Vis i ønsket rad.

Slik velger du et annet vedlegg

- 1 Velg posten som filen eller URL-adressen er knyttet til.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på koblingen Navn på vedlegg for vedlegget du vil erstatte.
- 3 Gjør følgende på siden for vedleggsredigering:
 - For filvedlegg: Klikk på knappen Bla gjennom, og velg den nye filen. Når du har valgt den nye filen, oppdateres feltet Navn på vedlegg automatisk med navnet på den nye filen uten filtypen. Oppdater om nødvendig feltet Navn på vedlegg.
 - For URL-vedlegg: Angi den nye URL-adressen i feltet URL-adresse, og oppdater om nødvendig feltet Navn på vedlegg.
- 4 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

TIPS: Hvis du vil kontrollere at du har registrert riktige vedleggsopplysninger, kan du klikke på koblingen Tilbake til du kommer tilbake til den opprinnelige postdetaljsiden. Du kan se gjennom den nye vedleggsposten i området Vedlegg.

Slik oppdaterer du et filvedlegg

- 1 Åpne vedlegget fra den opprinnelige plasseringen, men ikke fra Oracle CRM On Demand.
- 2 Rediger filen og lagre den lokalt, for eksempel på harddisken.
- 3 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 4 Velg posten som du vil knytte den oppdaterte filen til.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 5 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Erstatt i raden for filvedlegget.
- 6 Velg den oppdaterte filen i vinduet Erstatt vedlegg, og klikk på Lagre.

Vedleggsrelaterte elementer

MERKNAD: Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg \(på side 153\)](#).

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for en fil eller URL-adresse som knyttes til en post som et relatert element. Noen felt vises på detaljsidene for posttypen som filen knyttes til, mens andre felt vises på siden for vedleggsredigering.

Se gjennom opplysningene i tabellen nedenfor for å kontrollere at en fil oppfyller kravene til filstørrelse og filtype.

Felt	Beskrivelse
Fil	For et filvedlegg inneholder dette feltet banen og filnavnet til den tilknyttede filen.
Navn på vedlegg	Navnet du vil bruke til å identifisere filen eller URL-adressen. Når du laster en fil som vedlegg, vises som standard navnet på filen uten filtypen i feltet Navn på vedlegg, men du kan endre navnet.
Størrelse (i byte)	For filvedlegg: Filstørrelsen. Størrelsen må være mindre enn 20 megabyte (MB). Hvis vedlegget er en URL-adresse, vises verdien 2 kilobyte (kB) som standard i feltet Størrelse.
Type	For et filvedlegg inneholder dette feltet filtypen, for eksempel .doc for et Microsoft Word-dokument. Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i applikasjonen er det ikke tillatt å knytte til filer med filtypen EXE. For URL-vedlegg: Viser URL-adressen.
URL-adresse	For et URL-vedlegg inneholder dette feltet den fullstendige URL-adressen. Maksimumslengden for URL-adressen er 1999 tegn.
Opprettet av	Aliasen til den første personen som knytter filen til posten. Verdien i dette feltet er systemgenerert.
Endret av	Navnet på personen som oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen. Verdien i dette feltet er systemgenerert.

Side for vedleggsliste

MERKNAD: Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg \(på side 153\)](#).

Siden Liste for vedlegg inneholder alle filer og URL-adresser som er koblet til en post. Du åpner denne siden ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste i området Vedlegg i hovedposten.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på siden Liste for vedlegg.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Knytte en fil til posten	Klikk på knappen Legg til vedlegg på tittellinjen på siden Vedlegg. Legg inn de nødvendige opplysningene på vedleggsredigeringssiden, og lagre posten.
Knytte en URL-adresse til posten	Klikk på knappen Legg til URL-adresse på tittellinjen på siden Vedlegg. Legg inn de nødvendige opplysningene på vedleggsredigeringssiden, og lagre posten.
Slette et vedlegg	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette. Du kan gjenopprette slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Søke etter et vedlegg	Klikk på kolonneoverskriften Navn på vedlegg for å sortere dataene. Klikk deretter på en bokstav på alfabetlinjen. Klikk på 0-9 for vedleggsnavn som begynner med et tall.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Velge et annet vedlegg for å erstatte gjeldende vedlegg	Klikk på koblingen Erstatt i raden for posten du vil endre. Velg en annen fil på vedleggsredigeringssiden, og lagre posten.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Sortere vedleggslisten	Klikk på den understrekede kolonneoverskriften du vil sortere på. Hvis kolonneoverskriften ikke er understreket, kan du ikke sortere på dette feltet.
Vise vedlegget	Klikk på koblingen Vis i raden for posten du vil vise. Deretter åpnes filen eller URL-adressen.

Knytte filer til poster via vedleggsfelt

Vedleggsfelt støttes i posttyper for egendefinert objekt og i enkelte posttyper som er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Ved hjelp av vedleggsfeltene kan du knytte en enkeltfil til en post. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene der vedleggsfelt støttes, se [Om vedlegg \(på side 153\)](#).

Selskapsadministratoren bestemmer om vedleggsfeltene skal være tilgjengelige i sideoppsettene for din brukerrolle.

Når du knytter filer til poster, gjelder følgende regler:

- Du kan laste komprimerte filer, inkludert ZIP-filer.
- Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å knytte til kjørbare filer med filtyper som EXE eller BAT.

MERKNAD: Når en bruker klikker på en kjørbare fil med en filtype som EXE eller BAT, kan brukeren velge å kjøre eller lagre filen. For å hindre at brukere utilsiktet kjører en kjørbare fil direkte fra Oracle CRM On Demand på denne måten, er det ikke tillatt å knytte filer med slike filtyper til poster i Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid omgå dette ved å gi filen en annen filtype før du laster den. Hvis du for eksempel gir filen typen TXT, vil en bruker som klikker på filen, ikke få mulighet til å kjøre filen. Brukeren må lagre filen på en lokal maskin, endre filtypen til den riktige filtypen for den kjørbare filen og deretter kjøre filen.

- Et filnavn kan inneholde alle tegn som støttes for bruk i filnavn i Microsoft Windows.
- Når det gjelder filer som lastes som vedlegg til poster via den forhånds konfigurerte delen med vedleggsrelaterte opplysninger, kan du ikke laste to filer med samme filnavn som vedlegg til den samme overordnede posten. Alle bilder som lastes fra mobile enheter som bruker iOS-operativsystemet, får imidlertid samme navn av den mobile enheten. For å sikre at filnavn i settet med vedlegg, som er koblet til en overordnet post, er unike, føyer Oracle CRM On Demand til det gjeldende tidsstempelen i filnavnet for alle slike filer. Dette betyr at hvis du laster den samme filen som et vedlegg mer enn én gang fra en mobil enhet som bruker iOS-operativsystemet, blir filen lagt til som et vedlegg hver gang du laster den, men filnavnene for vedleggene i Oracle CRM On Demand er ikke de samme.
- Det søkes etter virus i alle filer som du prøver å laste. Hvis filen inneholder et virus, lastes den ikke, og du får en melding om dette.
- Du kan bare laste filer på mindre enn 20 MB. Hvis du har en stor fil, kan du vurdere følgende:
 - Komprimere filen for å gjøre den mindre.
 - Dele filen i mindre filer (og om nødvendig komprimere dem).
 - Legge filen på en offentlig tjener og angi bane og filnavn i stedet for å knytte filen til posten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du knytter en fil til en post via vedleggsfelt.

Slik knytter du en fil til en post via vedleggsfelt

- 1 Klikk på bindersikonet i feltet Vedlegg på redigeringssiden for posten du vil knytte filen til.



- 2 Bla til filen du vil knytte til, og velg den.

MERKNAD: Hvis du bruker en enhet med en versjon av iOS-operativsystemet som støttes for bruk med Oracle CRM On Demand, er valget for å ta et bilde eller ta opp video også tilgjengelig. Etter at du har tatt bildet eller tatt opp videoen, blir det/den lastet til Oracle CRM On Demand automatisk som et vedlegg.

- 3 Lagre endringene.

MERKNAD: Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer sideoppsettet, vil du kanskje se feltet Vedlegg: Filnavn og feltet Vedlegg: Størrelse (i byte) på siden. Hvis disse feltene finnes, fylles de automatisk ut med filnavnet og filstørrelsen når du lagrer posten. Du kan ikke redigere disse feltene.

Du kan fjerne en tilknyttet fil fra en post. Men når du fjerner filen, slettes den fra Oracle CRM On Demand-databasen, og du kan ikke gjenopprette den i Oracle CRM On Demand.

TIPS: Før du fjerner filen fra posten, kan du laste ned filen til en lokal maskin eller en annen tjener og lagre den.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du fjerner en fil fra en post.

Slik fjerner du en fil fra en post

- 1 Klikk på X-ikonet ved siden av feltet Vedlegg på postredigeringsiden.
- 2 Bekreft at du vil fjerne filen fra posten.

Bruke vurderingsskript

Hvis selskapsadministratoren definerer vurderingsskript, kan du aktivere skriptene for å samle inn opplysninger om en kunde eller salgsmulighet. Opplysningene kan deretter tilordnes til den overordnede posten og brukes i senere rapporter og analyser.

Du har tilgang til skript fra følgende posttyper i applikasjonen:

- Firma (firmaundersøkelser)
- Aktivitet (aktivitetsvurderinger for et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale)
- Forretningsplan (vurderinger av forretningsplan)
- Kontaktperson (undersøkelser av kundetilfredshet)
- Kundeemne (skript for kvalifisering av kundeemne)
- Mål (målvurderinger)
- Salgsmulighet (salgsmulighetsvurderinger)
- Serviceforespørsel (samtalemanuskripter og undersøkelser av kundetilfredshet)

Selskapsadministratoren kan definere filtre slik at det blir enklere å finne den riktige vurderingen for en oppgave. Eksempelvis kan et vurderingsskript for kvalifisering av kundeemner settes opp med følgende filtre:

- Firmanivå = Gull
- Segment = L
- Område = Vest

Når du starter et vurderingsskript fra en kundeemnepost med de tilsvarende filterfeltverdiene, vises det riktige skriptet for kvalifisering av kundeemne. Når en vurdering er fullført, vil ikke data som selskapsadministratoren senere endrer i malskriptet, bli gjenspeilet i den fullførte vurderingsposten. Svarområdet er det eneste unntaket til denne regelen. Selskapsadministratoren kan når som helst endre data i svarområdet, og endringene gjenspeiles på vurderingsdetaljsiden når du går gjennom malspørsmålene.

Før du begynner. Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se [Om vurderingsskript \(på side 1850\)](#).

Slik bruker du et vurderingsskript

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til skriptområdet på postdetaljsiden, og klikk på Legg til.
- 3 Velg om nødvendig skriptet i oppslagsvinduet.
Hvis bare ett skript oppfyller kriteriene som er definert av selskapsadministratoren, åpnes skriptet automatisk. Ellers må du velge ønsket skript i oppslagsvinduet.

TIPS: Du kan finne ønsket skript ved å angi et valg i rullegardinlisten og klikke på Start.

- 4 Still spørsmålene til kunden og legg inn opplysningene på skriptsiden.
- 5 Klikk på Lagre.
Avhengig av hvordan selskapsadministratoren har satt opp dette skriptet, kan følgende skje:
 - Et resultat beregnes og sammenlignes med en terskelverdi.

- Avhengig av om resultatet er over eller under terskelverdien, beregnes et utfall.
- Resultatet, svarene på spørsmålene og utfallet tilordnes tilbake til den overordnede posten.
- Siste vurderingsdato fylles også ut.

Om sletting og gjenoppretting av poster

Når du sletter en post eller en liste med poster, lagres postene i 30 dager i området Slettede elementer. I denne perioden kan du gjenopprette postene. Etter 30 dager fjernes imidlertid de slettede elementene permanent, og kan ikke gjenopprettes.

MERKNAD: Hvis du vil se en liste over posttypene som er lagret i området Slettede elementer, se [Oracle Web Services On Demand Guide](#), som er tilgjengelig i dokumentasjonsbiblioteket for [Oracle CRM On Demand](#) på [Oracle Technology Network](#).

Typer sletteoperasjoner

Når du sletter en post, fastsettes sletteoperasjonene som utføres for posten og de relaterte postene av posttypene og forbindelsene mellom postene. Typen sletteoperasjoner er som følger:

- **Direkte sletting.** Når du sletter en post, slettes selve posten. Denne operasjonen kalles en *direkte sletting*.
- **Overlappende sletting.** Når du sletter en post, slettes også eventuelle underordnede poster av posten som ikke er av en posttype på øverste nivå, for eksempel notater og vedlegg. Denne operasjonen kalles en *overlappende sletting*.

Følgende unntak gjelder:

- Det utføres ikke en overlappende sletting for sporingsposter når den overordnede posten slettes.
- Det utføres ikke en overlappende sletting for en underordnet adressepost hvis det er en delt adresse.
- **Dyptgående sletting.** I enkelte tilfeller, når du sletter en post, slettes også enkelte av postens underordnede poster som er av en posttype på øverste nivå. Denne operasjonen kalles en *dyptgående sletting*.

Når det utføres en dyptgående sletting for en underordnet post, skjer følgende:

- Det utføres en overlappende sletting for eventuelle underordnede poster av posten som ikke er av en posttype på øverste nivå, med unntak av sporingsposter og underordnede adresseposter som er delte adresser.
- Det utføres en dyptgående sletting for enkelte av postens underordnede poster som er av en posttype på øverste nivå, avhengig av de involverte posttypene.

Tabellen nedenfor viser hvilke posttyper som det utføres en dyptgående sletting for når en overordnet post slettes. Bortsett fra posttypene som er oppført i denne tabellen, berøres ikke andre underordnede poster som er av en posttype på øverste nivå når den overordnede posten slettes.

Overordnet posttype	Posttyper som det utføres en dyptgående sletting for
Firma	■ Aktiva ■ Kundeemne ■ Salgsmulighet ■ Kjøretøy
Kontaktperson	Kundeemne
Forhandler	Kjøretøy
Salgsmulighet	Kundeemne
Partner	■ Kundeemne ■ Salgsmulighet

Anta for eksempel at du har et firma som har underordnede notatposter, en underordnet post for egendefinert objekt 04 og en underordnet salgsmulighetspost. Den underordnede salgsmulighetsposten har underordnede notatposter, en underordnet post for egendefinert objekt 05 og en underordnet kundeemnepost. Hvis du sletter firmaposten, skjer følgende:

- Det utføres en direkte sletting for firmaposten.
- Det utføres en overlappende sletting for firmaets underordnede notatposter.
- Firmaets underordnede post for egendefinert objekt 04 berøres ikke fordi posttypen Egendefinert objekt 04 er en posttype på øverste nivå og er ikke oppført i tabellen over posttyper som det utføres en dyptgående sletting for.
- Det utføres en dyptgående sletting for firmaets underordnede salgsmulighetspost.

Når det utføres en dyptgående sletting for firmaets underordnede salgsmulighet, behandles salgsmulighetens underordnede poster som følger:

- Det utføres en overlappende sletting for salgsmulighetens underordnede notatposter.
- Salgsmulighetens underordnede post for egendefinert objekt 05 berøres ikke fordi posttypen Egendefinert objekt 05 er en posttype på øverste nivå og er ikke oppført i tabellen over posttyper som det utføres en dyptgående sletting for.
- Det utføres en dyptgående sletting for salgsmulighetens underordnede kundeemnepost.

Om sletting av posttilknytninger

Når du sletter en underordnet post som er koblet til en annen (overordnet) post i Oracle CRM On Demand, slettes ikke opplysningene som knytter postene til hverandre. Tilknytningsopplysningene beholdes i tilfelle en slettet post blir gjenopprettet senere. Da kan tilknytningene mellom den gjenopprettede posten og eventuelle poster som den tidligere var koblet til, også gjenopprettes. Ettersom tilknytningsopplysningene for den slettede underordnede posten beholdes i den overordnede posten, vil Web-tjenestekall som søker etter den overordnede posten, returnere tilknytningsopplysningene.

Hvis du vil slette en post, og også ønsker å slette opplysningene som knytter denne posten til en annen post, anbefaler vi derfor at du først sletter tilknytningen mellom postene ved å oppeheve posttilkoblingen. Hvis du for eksempel har en firmapost som er koblet til en post av typen egendefinert objekt 01, og ønsker å slette firmaet og tilknytningen mellom firmaet og egendefinert objekt 01-posten, må du oppeheve koblingen mellom firmaposten og egendefinert objekt 01-posten før du sletter firmaet. Hvis du gjenoppretter firmaposten senere, gjenopprettes ikke forbindelsen mellom firmaposten og egendefinert objekt 01-posten.

Tilleggsopplysninger om sletting av poster

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om sletting av poster.

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
Firma	Du kan ikke slette et firma hvis det er koblet til en salgsmulighet med salgsfasen Lukket/vunnet.
Aktivitet	Brukere som har rett til å slette hvilken som helst aktivitet i rollen sin, kan slette aktiviteter de ikke eier, eller aktiviteter som er merket som private. Rettigheten for sletting av hvilken som helst aktivitet gis vanligvis bare til selskapsadministratorer.
Adresse	Hvis du gjenoppretter en slettet adresse, må du oppdatere innstillingene for fakturering og forsendelse fordi adresseinnstillingene ikke gjenopprettes til de opprinnelige verdiene når adresseposten gjenopprettes i Oracle CRM On

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
	Demand. Du må korrigere disse verdiene på nytt for å unngå at feilaktige data opprettes. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du sletter delte adresser, se Slette delte adresser (på side 343).
Divisjon	Hvis du vil ha mer informasjon om hva som skjer når divisjoner slettes, se Om sammenslåing og sletting av divisjoner (på side 1161) .
Gruppe	Når du sletter en gruppe, fjernes systemreferansen til gruppen fra gruppens poster, og posteierskapet tilbakestilles til den ansatte i feltet Eier. Denne prosessen kan ta lang tid hvis den omfatter et stort antall poster. I denne perioden er det ikke tillatt for gruppemedlemmer å opprette poster i systemet.
Salgsmulighet	Du kan ikke slette en salgsmulighet der feltet Salgsfase er satt til Lukket fordi disse opplysningene brukes til historisk rapportering.
Produkt	Du kan ikke slette et produkt. Hvis du vil fjerne et produkt fra listen over tilgjengelige produkter som kan kobles til salgsmuligheter eller kobles til firmaer som aktiva, kan selskapsadministratorer fjerne merket for Kan bestilles på siden Rediger produkt.
Produktkategori	En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter innhold, kan slette produktkategorier. Når en kategori slettes, brytes tilknytningen mellom produktet og kategorien, men produktene beholdes.
Rolle	En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter roller og tilgang, kan slette roller. Slettede roller lagres ikke i 30 dager, men fjernes umiddelbart fra systemet, og kan ikke gjenopprettes. Før du sletter en rolle, må du gi alle brukere som er tilordnet denne rollen, en annen rolle. Ellers kan du ikke slette rollen i applikasjonen.
Løsning	Når du sletter en løsning, slettes også historikkpostene for løsningen. Hvis du mener at en løsning ikke lenger er nyttig, selv om den på et tidligere tidspunkt var koblet til en serviceforespørsel, kan du endre statusen for løsningen til Foreldet i stedet for å slette den. Dermed kan selskapet forhindre at kundeservicemedarbeidere bruker løsningen i fremtiden, mens den samtidig lagres for historiske formål. Du kan finne ut om løsningen er brukt ved å gå til siden Detaljer om løsning og se om det finnes koblede poster i området Serviceforespørsler.
Salgsdistrikt	En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter salgsdistrikter, kan slette salgsdistrikter. Salgsdistrikter kan slettes uavhengig av om de er knyttet til andre salgsdistrikter, firmaer, salgsmuligheter og så videre. Siden for salgsdistriktsdetaljer viser selskapsadministratoren hvorvidt salgsdistriktet har underordnede. Selskapsadministratoren kan søke etter

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
	firmaer, salgsmuligheter og så videre ved hjelp av feltet Salgsdistrikt i søkekriteriene for å finne ut om salgsdistriktet som skal slettes, er knyttet til andre poster.

MERKNAD: Hvis du vil ha mer informasjon om koblede poster, se [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtalogistreringer eller salgsmuligheter \(på side 245\)](#).

Slettede elementer

Når du klikker på den globale koblingen Slettede elementer, vises siden Alle slettede elementer med alle elementer du har slettet. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Gjenopprett alle poster, vil du se alle slettede elementer for selskapet.

Den overordnede posten vises i listen over slettede elementer, men koblede poster vises ikke. Den eneste gangen en koblet post vises som en separat post, er når du sletter den koblede posten *før* du sletter den overordnede posten.

Hvis du for eksempel sletter et firma med tre tilkoblede notater, vises ikke notatpostene i listen over slettede elementer. Hvis du imidlertid hadde slettet ett av disse koblede notatene før du slettet selve firmaet, ville dette notatet ha blitt vist i listen over slettede elementer som en separat post.

Når du gjenoppretter en post, gjenopprettes også alle poster som var koblet til denne posten på slettetidspunktet, med alle forbindelser intakt. Du må alltid gjenopprette den overordnede posten først. Hvis du prøver å gjenopprette en underordnet post først, vises en feilmelding i systemet.

Du kan bruke listen på siden Alle slettede elementer som hjelp til å finne slettede poster. Når du velger en posttype i listen, inkluderes alle slettede notater og vedlegg for poster av den aktuelle typen samt alle slettede poster av denne typen. Regelen for koblede poster gjelder imidlertid fortsatt. Notater og vedlegg som ble slettet sammen med den overordnede posten, vises ikke i listen. Hvis du for eksempel velger Alle firmaer i listen, vises alle firmanotater og firmavedlegg som ble slettet uavhengig av den overordnede posten, sammen med alle slettede firmaposter.

MERKNAD: Datamengden som et selskap kan lagre, er begrenset. Poster som er lagret i Slettede elementer, teller ikke i forhold til selskapets samlede disklagringsgrense.

Om rad-ID-er for slettede elementer

Når du sletter en post, får det slettede elementet en rad-ID som er forskjellig fra rad-ID-en til den opprinnelige posten. Når du gjenoppretter posten, gjenopprettes imidlertid den opprinnelige rad-ID-en til posten. Hvis du bruker valget for å eksportere alle felt når du eksporterer en liste med slettede elementer, inneholder dataene som eksporteres for hvert slettede element, både rad-ID-en som ble tilordnet til det slettede elementet, og den opprinnelige rad-ID-en til posten. Hvis du vil ha mer informasjon om eksport av postlister, se [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#).

Beslektet emne

Se følgende emne for instruksjoner om sletting og gjenoppretting av poster:

- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)

Slette og gjenopprette poster

Du kan slette en post hvis tilgangsnivået ditt for den aktuelle posten tillater det. Avhengig av rettighetene som er aktivert for brukerrollen din, kan det hende at du også kan utføre noen av eller alle disse oppgavene:

- Slette en liste med poster.
- Gjenopprette enkeltposter som andre brukere har slettet.

- Gjenopprette en liste med poster som du har slettet.
- Gjenopprette en liste med poster som en annen bruker har slettet.

ADVARSEL: Når du sletter en post, slettes kanskje også enkelte av eller alle postene som er koblet til denne posten.

Før du begynner. Det anbefales at du leser emnet [Om sletting og gjenoppretting av poster \(på side 161\)](#). Her finner du opplysninger om de koblede postene som slettes når en overordnet post slettes samt andre opplysninger om sletting og gjenoppretting av poster.

Slette enkeltposter

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en post fra detaljsiden til en post.

Slik sletter du en post fra en postdetaljside

- Klikk på Slett på postdetaljsiden.

MERKNAD: Hvis du går til postdetaljsiden via neddrilling fra en listeside eller fra en liste over relaterte poster i en overordnet post, kommer du tilbake til Oracle CRM On Demand-siden der du startet neddrillingen, etter at du har slettet posten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en post i en liste med poster.

Slik sletter du en post i en liste med poster

- Velg Slett på menyen på postnivå i raden for posten du vil slette.

Slette postlister

Mange posttyper på øverste nivå støtter funksjonen for bunksletting, som gjør det mulig å slette flere poster samtidig fra en listeside. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du sletter en liste med poster.

MERKNAD: Enkelte posttyper som er spesifikke for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, støtter ikke funksjonen for bunksletting. Dette gjelder blant annet posttypene Svar på melding, Meldingsplan, Meldingsplanelement, Forbindelser for meldingsplanelement, Lagersporingsrapport, Lagerperiode, Prøveansvarsfraskrivelse, Prøvetransaksjon og Transaksjonsartikkel.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må brukerrollen din inkludere rettigheten Bunksletting og -gjenoppretting.

Slik sletter du en liste med poster

- 1 Åpne listen med poster du vil slette.

TIPS: Eksporter listen før du sletter den. Da kan du importere dataene til Oracle CRM On Demand hvis du sletter poster ved en feiltakelse.

- 2 Klikk på menyknappen og velg Bunksletting på listesiden for poster.
- 3 Klikk på OK for å bekrefte at du vil fortsette.

Siden Kjø for bunksletting og -gjenoppretting åpnes. Forespørselen vises i området Aktive forespørsler på siden. Når forespørselen er klargjort, sender Oracle CRM On Demand deg en e-post, og valget Fortsett blir tilgjengelig på menyen på postnivå for forespørselen på siden Kjø for bunksletting og -gjenoppretting. I mellomtiden kan du eventuelt navigere bort fra siden Kjø for bunksletting og -gjenoppretting, og komme tilbake senere for å fullføre slettingen av listen med poster. Du kan når som helst gå tilbake til siden Kjø for bunksletting og -gjenoppretting ved å klikke på den globale koblingen Administrasjon og deretter klikke på koblingen Kjø for bunksletting og -gjenoppretting på hjemmesiden for administrasjon.

- 4 I området Aktive forespørsler på siden Kjø for bunksletting og -gjenoppretting klikker du på Fortsett på menyen på postnivå for forespørselen du har sendt.

MERKNAD: Hvis du ikke klikker på Fortsett, slettes ikke postene.

- 5 Klikk på OK for å bekrefte at du vil fortsette.

Når operasjonen er fullført, sender Oracle CRM On Demand deg en e-post.

- 6 Klikk på Vis slettingslogg i oppføringen for forespørselen i området Behandlede forespørsler på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting hvis du vil se gjennom loggfilen for operasjonen.

Gjenopprette enkeltposter

Du kan gjenopprette en post som du har slettet. Hvis rollen din omfatter rettigheten Gjenopprett alle poster, kan du også se postene som andre brukere har slettet, i området Slettede elementer. Du kan gjenopprette disse postene. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du gjenoppretter en enkeltpost.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må den globale koblingen Slettede elementer være aktivert for det aktuelle temaet.

Slik gjenoppretter du en enkeltpost

- 1 Klikk på den globale koblingen Slettede elementer.
- 2 Klikk på Gjenopprett i raden for posten.

MERKNAD: Når du sletter en post, lagres posten i 30 dager i området Slettede elementer. I denne perioden kan du gjenopprette posten. Etter 30 dager blir imidlertid den slettede posten ryddet permanent, og du kan ikke hente den tilbake. Hvis du vil ha mer informasjon om området Slettede elementer, se [Om sletting og gjenoppretting av poster \(på side 161\)](#).

Gjenopprette slettede lister med poster

Hvis du har slettet en liste med poster via valget Bunksletting på en listeside, kan du gjenopprette alle postene i denne listen på én gang. Hvis du har slettet en liste med poster via Web-tjenester og har satt elementet AvailableForBatchRestore i forespørselen til sann, kan du også gjenopprette listen over poster. Hvis en Web-tjenesteforespørsel sletter underordnede poster samt overordnede poster, finnes det separate forespørselsposter for hver posttype, og du må gjenopprette listen over underordnede poster og listen over overordnede poster separat.

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Gjenopprett alle poster, kan du også gjenopprette listene med poster som andre brukere har slettet.

Feltet Kanal i en sletteforespørselspost angir om slettingen ble utført interaktivt (det vil si via et nettleservindu) eller via Web-tjenester.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du gjenoppretter en slettet liste med poster.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må brukerrollen din inkludere rettigheten Bunksletting og -gjenoppretting.

Slik gjenoppretter du en slettet liste med poster

- 1 Naviger til siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting på én av følgende måter:
 - Klikk på den globale koblingen Administrasjon, og klikk deretter på Kø for bunksletting og -gjenoppretting.
 - Klikk på menyknappen og velg Bunkegjenoppretting på en listeside for poster.
 - Klikk på den globale koblingen Slettede elementer, klikk på menyknappen på siden Slettede elementer, og velg deretter Bunkegjenoppretting.
- 2 Finn forespørselen om bunksletting for listen du vil gjenopprette, i området Behandlede forespørsler på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting.

MERKNAD: Når du sletter en liste med poster, lagres postene i 30 dager i området Slettede elementer. I denne perioden kan du gjenopprette postene. Etter 30 dager blir imidlertid de slettede postene ryddet permanent, og du kan ikke hente dem tilbake. Hvis du vil ha mer informasjon om området Slettede elementer, se [Om sletting og gjenoppretting av poster \(på side 161\)](#).

TIPS: Hvis en behandlet forespørsel ikke vises på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting, kan du utvide listen over forespørsler ved å klikke på [Vis fullstendig liste](#).

3 Velg Gjenopprett på menyen på postnivå for forespørselen.

Bunkslettingsforespørselen flyttes fra listen over behandlede forespørsler til delen Aktive forespørsler på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting. Når forespørselen er klargjort, sender Oracle CRM On Demand deg en e-post, og valget Fortsett blir tilgjengelig på menyen på postnivå for forespørselen på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting. I mellomtiden kan du eventuelt navigere bort fra siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting, og komme tilbake senere for å fullføre gjenopprettingen av listen med poster. Du kan når som helst gå tilbake til siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting ved å klikke på den globale koblingen Administrasjon og deretter klikke på koblingen Kø for bunksletting og -gjenoppretting på hjemmesiden for administrasjon.

4 I området Aktive forespørsler på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting klikker du på Fortsett på menyen på postnivå for forespørselen du har sendt.

MERKNAD: Hvis du ikke klikker på Fortsett, gjenopprettes ikke postene.

5 Klikk på OK for å bekrefte at du vil fortsette.

Når operasjonen er fullført, sender Oracle CRM On Demand deg en e-post.

6 Klikk på Vis gjenopprettingslogg i oppføringen for forespørselen i området Behandlede forespørsler på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting hvis du vil se gjennom loggfilen for operasjonen.

Vise spinger for poster

I posttyper som støtter spinger, kan du vise springen av endringene som er gjort i de sporede feltene i en post.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer springen for posttypen, kan også følgende vises i springen:

- En oppføring for opprettelsen av posten
- Hvis posten er slettet eller gjenopprettet: En oppføring for hver av disse handlingene

MERKNAD: Hvis en post er slettet, men ikke gjenopprettet, er selve posten ikke lenger tilgjengelig, og du kan derfor ikke vise detaljene om slettehandlingen i de relaterte sporingsopplysningene. Det finnes imidlertid en oppføring for slettehandlingen i hovedspringen for hele selskapet. Hvis posten gjenopprettes senere, vil det være en oppføring for slettehandlingen og en oppføring for gjenopprettingshandlingen i hovedspringen for hele selskapet og i sporingsopplysningene i posten. Hvis du vil vise hovedspringen for hele selskapet, må du ha rettigheten Gå til hovedsporing og Sporing av administrasjonskonfigurasjon i din brukerrolle.

For endringer i poster viser springen gammel og ny verdi i et felt samt tidsstempel og navn på brukeren som gjorde endringen i feltet. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke felt som eventuelt skal spores. Hvis du vil ha opplysninger om posttypene som støtter spinger, og en oversikt over feltene som spores som standard, se [Tilpasse sporing \(på side 1286\)](#).

Før du begynner. For at du skal kunne vise springen for en posttype, må selskapsadministratoren konfigurere sideoppsettene for din rolle ved å inkludere det relaterte elementet Sporing i detaljsideoppsettet for den overordnede posttypen. Selskapsadministratoren må også gi deg skrivebeskyttet tilgang til det relaterte elementet Sporing i den overordnede posttypen. Hvis det relaterte elementet Sporing fortsatt ikke vises på postdetaljsiden etter at selskapsadministratoren har fullført konfigurasjonen, klikker du på koblingen Rediger oppsett på postdetaljsiden og legger til springen som et område for relaterte opplysninger. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av detaljsideoppsett, se [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#).

MERKNAD: Posttypene Invitert deltaker og Hendelse for kundeemne er underordnede posttyper for posttypen Hendelse. Hvis du vil aktivere visningen i sporingen for poster for inviterte deltakere og hendelser for kundeemner, må administratoren konfigurere oppsettene for siden Invitert deltaker og Hendelse for kundeemne for å inkludere området med relevante opplysninger for sporingen via sidene for Applikasjonstilpasning for posttypen Hendelse. Hvis du skal kunne vise sporingen for poster for inviterte deltakere og hendelser for kundeemner, må administratoren gi deg skrivebeskyttet tilgang til de sporingsrelaterte elementene for Invitert deltaker og Hendelse for kundeemne for den overordnede posttypen Hendelse.

Slik viser du sporingen for en post

- Rull ned til området for sporingsrelaterte opplysninger på postdetaljsiden.

I hver rad vises oppdateringsdatoen for posten og hvem som har foretatt oppdateringen. Ny og gammel verdi i det endrede sporede feltet vises også.

MERKNAD: Hver sporingspost for en endring inneholder bare detaljer om én endring i ett felt. Sporingsposter for endringer vises bare for sporede felt. Hvis en bruker lagrer en post etter å ha endret to felt, og bare ett av disse feltene er sporet, vises en sporingspost bare for endringen i det sporede feltet. Detaljer om endringen i det andre feltet vises ikke.

Om duplikater ved opprettelse av poster

Når du oppretter en post i Oracle CRM On Demand, får du for mange posttyper en advarsel hvis denne posten allerede finnes. Den eksisterende posten kan forekomme i de gjeldende selskapspostene. Hvis du får feilmeldingen om duplisering, må du avbryte opprettelsen av posten, søke etter den eksisterende posten og oppdatere den.

For følgende posttyper ser ikke Oracle CRM On Demand etter duplikatposter når du oppretter en ny post via brukergrensesnittet:

- Aktivitet
- Firmainntekt
- Vurdering
- Kontaktperson
- Kontaktpersoninntekt
- Egendefinert objekt 01, 02, 03, 04 og høyere
- Produktinntekt for avtaleregistrering
- Husholdning
- Kundeemne
- Merknad
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Ordre
- Ordreartikkel
- Prøveansvarsfraskrivelse

MERKNAD: Bare én prøveansvarsfraskrivelse der ansvarsfraskrivelsestypen er Global kan være aktiv om gangen, og bare én prøveansvarsfraskrivelse der ansvarsfraskrivelsestypen er Flerspråklig kan være aktiv for et bestemt land om gangen.

- Prøveforespørsel
- Prøveforespørselartikkel
- Produkt for spesialprising
- Forespørsel om spesialpris

MERKNAD: Før du legger til en ny post, bør du søke i postlisten for å være sikker på at posten ikke finnes fra før.

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over feltene som brukes til å bestemme om en post er et duplikat når posten opprettes via brukergrensesnittet.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om postduplisering ved import av poster, se [Om postduplikater og eksterne ID-er \(på side 1617\)](#).

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Firma	Firmanavn og Sted
Firmakonkurrent	Navn på konkurrent
Firmapartner	Navn på partner
Adresse	Adressenavn
Kontaktperson for avtale	Navn på kontaktperson
Avtalebruker	Brukernavn
Vedlegg	Filnavn
Forretningsplan	Plannavn, Type, Status og Periode
Kampanje	Kildekode
Kampanjemottaker	Kontaktperson
Divisjon	Divisjonsnavn
Hendelse	Sluttdato og Navn
Mål	Navn på mål, Type, Status og Periode
Salgsmulighet	Navn på salgsmulighet, Firma og Primær kontaktperson-ID MERKNAD: Primær kontaktperson-ID er ID-en til kontaktpersonen du velger i feltet Eternavn for primær kontaktperson.
Konkurrent for salgsmulighet	Navn på konkurrent
Partner for salgsmulighet	Navn på partner
Planfirma	Firma og Navn på forretningsplan
Kontaktperson for plan	Kontaktperson og Navn på forretningsplan
Salgsmulighet for plan	Forretningsplan og Salgsmulighet
Produkt	Produktnavn

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Produktkategori	Kategorinavn
Serviceforespørsel	Servicenummer MERKNAD: Serviceforespørselsnummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Sosiale medier	Unik ID MERKNAD: Rad-ID-en for posten settes automatisk inn i feltet Unik ID i Oracle CRM On Demand.
Sosial profil	Opphavsperson, fellesskap og kontaktperson
Løsning	Tittel
Kontaktperson for oppgave	Navn på kontaktperson
Oppgavebruker	Brukernavn
Team	Brukernavn
Bruker	Bruker-ID og Selskapspåloggings-ID
Partnerforbindelseshåndtering	
Akkreditering	Navn på akkreditering
Forespørsel om akkreditering	Navn på akkreditering, Navn på partner og Forespørselsdato
Søknad	ID for søknad MERKNAD: Søknads-ID-en genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Sertifisering	Navn på sertifisering
Forespørsel om sertifisering	Navn på sertifisering, Navn på kontaktperson og Forespørselsdato
Kurs	Navn på kurs
Påmelding for kurs	Navn på kurs, Navn på kandidat og Påmeldingsdato
Avtaleregistrering	Navn og Hovedpartner
Eksamen	Navn på eksamen
Registrering for eksamen	Navn på eksamen, Navn på kandidat, Eier og Dato for eksamen

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Midler	ID for midler MERKNAD: Rad-ID-en for posten settes automatisk inn i feltet ID for midler i Oracle CRM On Demand.
Forespørsel om midler	Forespørselsnavn og Forespørselsdato
MDF-forespørsel	Forespørselsnavn og Forespørselsdato
Partner	Navn på partner og Sted
Partnerprogram	Navn på partnerprogram
Prisliste	Prislistenavn og Type
Linjeartikkel i prisliste	Prisliste, Produkt og Type
Naturvitenskap	
Fordeling	Fordelingstype, Prøve og Eier
Blokkert produkt	Produkt, Kontaktperson
Beste tidspunkt for kontaktperson	Dag, Starttidspunkt, Sluttidspunkt, Adresse og Fullt navn på kontaktperson
Delstatslisens for kontaktperson	Lisensnummer og Fullt navn på kontaktperson
Fordeling for kontaktperson i helsevesen	Navn på kontaktperson, Produktnavn, Fordelingstype og Startdato
Lagersporingsrapport	Type, Status, Årsak, Fullføringsdato, Lagerperiode og Brukerpåloggings-ID for eier
Lagerperiode	Startdato, Aktiv, Avstemt og Eier
Svar på melding	Svar, Sluttidspunkt, Starttidspunkt, Sekvensnummer, Oppfølging og ID for løsning
Meldingsplan	Navn, Redegjørelse obligatorisk, Låsesekvens, Aktiver oppfølging, Status, Type, Produktnavn og Eier
Meldingsplanelement	Redegjørelsesmelding, Sekvensnummer, Type, Overordnet meldingsplan og Navn på løsning

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Forbindelser for meldingsplanelement	Type, Overordnet meldingsplanelement og Navn på løsning
Produktdetaljer	Produktnavn og plukklister for indikasjon eller produktnavn med valg av produktindikasjon
Produktindikasjon	Indikasjonsnavn og produktnavn
Leverte reklameartikkel	Produkt
Relatert ansvarsfraskrivelse	Språk og Rad-ID for prøveansvarsfraskrivelse MERKNAD: Rad-ID-en for prøveansvarsfraskrivelsen er hentet fra den overordnede prøveansvarsfraskrivelsen.
Leverte prøve	Produkt uten prøvepartier eller med samme prøveparti MERKNAD: Produkter med forskjellige prøvepartinumre vurderes som unike.
Prøvelager	Lagerperiode og prøve
Prøveparti	Partinummer og prøve
Prøvetransaksjon	Navn, Dato og Type
Signatur	Signaturkontroll og Aktivitet
Transaksjonsartikkel	Linjenummer, Transaksjonsnummer og Prøve
Finansforvaltning	
Finanskonto	Finanskonto
Finanskontoinnehaver	Bedriftskonto, Navn på finanskontoinnehaver, Finanskonto og Rolle
Eiendel for finanskonto	Finanskonto, Økonomiprodukt og Navn på eiendeler for finanskonto
Økonomiplan	Finanskonto, Navn på økonomiplan og Type
Økonomiprodukt	Navn på økonomiprodukt
Økonomitransaksjon	Finanskonto, Økonomiprodukt og Transaksjons-ID
Portefølje	Kontonummer og Produkt
Forsikring	

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Meglerprofil	Partner, År for meglerprofil og Navn på meglerprofil.
Krav	Kravnummer og Polise
Dekning	Dekningsnavn, Dekning og Polise
Skade	Kravnummer, Forsikringseiendom og Skadenavn
Forsikringseiendom	Type, Polise og Sekvensnummer
Involvert part	Kravnummer, Kontaktperson og Rolle
Polise	Polisenummer
Innehaver av polise	Polise, Rolle
Bilindustri	
Forhandler	Navn
Økonomiopplysninger	Finansieringsdetaljer MERKNAD: Finansieringsdetaljer genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Merke	Merke
Salgshistorikk	Salgsnummer MERKNAD: Salgshistorikknummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Åpningstid	Dag og Åpningstidspunkt
Servicehistorikk	Servicehistorikknummer MERKNAD: Servicehistorikknummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Åpningstid	Dag og Åpningstidspunkt
Salgsdistrikt	Navn
Kjøretøy	ID-nummer på kjøretøy
Kontaktperson for kjøretøy	Brukernavn

Skrive ut opplysninger som vises på sider

På alle sider unntatt redigeringssider kan du skrive ut opplysningene som vises på den aktuelle siden. Alle eksterne grensesnittelementer og koblinger utelates når du skriver ut en side. Når du skriver ut opplysningene som vises på en side, må du huske på følgende:

- Hvis områdene med relaterte opplysninger på detaljsiden for en post vises som faner, vises bare området med relaterte opplysninger som er åpent nå, på den utskrevne detaljsiden. Det åpne området med relaterte opplysninger vises på den utskrevne siden i listemodus, uten fanebildet.
- Når du skriver ut en postlisteside, inneholder den utskrevne listesiden bare de postene som vises på siden, selv om det finnes flere poster i listen. Du kan vise maksimalt 100 poster på en listeside. Hvis du vil ha flere opplysninger om visning av poster på listesider, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

Slik skriver du ut opplysningene på en side

- 1 Klikk på koblingen Utskriftsvennlig.
En separat side blir åpnet, som viser den utskriftsvennlige siden.
- 2 Klikk på koblingen Skriv ut på siden.
- 3 Juster innstillingene for skriveren i vinduet Skriv ut, slik at siden skrives ut i liggende modus.
Bruk liggende modus for å få en optimal visning av dataene på den utskrevne siden.
- 4 Følg instruksjonene på skjermen for å skrive ut siden.

Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand

Siden Serviceopplysninger inneholder opplysninger om planlagt og nylig utført vedlikeholdsarbeid for produksjons- og testmiljøet i Oracle CRM On Demand. *Produksjonsmiljøet* er miljøet der selskapet utfører alt arbeid i Oracle CRM On Demand. *Testmiljøet* er vanligvis en kopi av produksjonsmiljøet som kan brukes til testformål, for eksempel testing av konfigurasjonsendringer før de aktiveres i produksjonsmiljøet eller testing av oppdateringer før de rulles ut i produksjonsmiljøet.

Siden Serviceopplysninger inneholder også opplysninger om tilgjengeligheten til produksjonsmiljøet i Oracle CRM On Demand i de siste månedene.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand.

Slik viser du serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand

- Rull til bunnen av en hvilken som helst side i Oracle CRM On Demand, og klikk på Serviceopplysninger for å åpne siden Serviceopplysninger.

I området Versjonsopplysninger på siden Serviceopplysninger vises detaljer om blant annet versjonsnivå og oppdateringer for Oracle CRM On Demand-miljøet der du til enhver tid er pålogget. Disse opplysningene gjelder miljøet der du er pålogget, og brukes av Oracle til feilsøkningsformål. Du kan bli bedt om å oppgi disse opplysningene hvis du kontakter Oracle for å få assistanse.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises i området Opplysninger om tilgjengelighet for produksjon på siden.

Felt	Beskrivelse
Måned	Kalendermåneden som tilgjengelighetsopplysningene gjelder for.
Tilgjengelighet (%)	Prosentandelen av tiden i den angitte måneden som produksjonsmiljøet i Oracle CRM On Demand var tilgjengelig.

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Tilgjengelighetsopplysninger oppgis omtrent midt i måneden for den forrige kalendermåneden. I sjeldne tilfeller kan tilgjengelighetsopplysningene bli endret etter at de er oppgitt for første gang.

Opplysninger om vedlikeholdsplan for produksjonsmiljøet og testmiljøet vises i to separate områder på siden Serviceopplysninger.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen av opplysningene som vises i områdene for vedlikeholdsplan på siden.

Felt	Beskrivelse
Vedlikeholdsdato	Datoen for vedlikeholdsarbeidet. Fremtidige datoer angir planlagt vedlikeholdsarbeid, og kan endres.
Anslått starttidspunkt	Det anslåtte starttidspunktet for økten. Tidspunktet vises i den lokale tidssonen.
Anslått varighet (timer)	Et anslag for hvor lang tid økten vil ta, oppgitt i timer.
Vedlikeholdstype	Typen av vedlikehold som ble eller vil bli utført, for eksempel standardvedlikehold eller en oppdateringsinstallasjon. MERKNAD: Hvis datoen for vedlikeholdsarbeidet er i fremtiden, kan opplysningene om vedlikeholdstype endres.
Siste oppdateringsdato	Datoen da siden Serviceopplysninger sist ble oppdatert.

MERKNAD: Koblingen Diagnostikk på siden Serviceopplysninger gir deg tilgang til diagnostikkopplysninger. Opplysningene er kryptert av sikkerhetshensyn. Hvis du kontakter Oracle for å få assistanse, kan du bli bedt om å klikke på koblingen Diagnostikk og sende de krypterte opplysningene til Oracle CRM On Demand Customer Care.

Fra siden Serviceopplysninger har du også tilgang til versjonsdokumentasjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Få tilgang til versjonsdokumentasjon for Oracle CRM On Demand \(på side 175\)](#).

Få tilgang til versjonsdokumentasjon for Oracle CRM On Demand

Du har tilgang til versjonsdokumentasjon for Oracle CRM On Demand fra siden Serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand. Versjonsdokumentasjonen inneholder versjonsmerknader, forhåndsvisningsveiledningen for administratorer, koblinger til informasjonsoverføringskurs samt konfigurasjonsveiledninger, administrasjonsveiledninger, veiledninger for Web-tjenester og diverse andre veiledninger.

Slik får du tilgang til versjonsdokumentasjon for Oracle CRM On Demand

- 1 Rull til bunnen av en hvilken som helst side i Oracle CRM On Demand, og klikk på Serviceopplysninger.
- 2 Klikk på Versjonsdokumentasjon på tittellinjen på siden Serviceopplysninger.

Siden for Oracle CRM On Demand-dokumentasjon åpnes i et eget vindu, der du har tilgang til dokumentasjonen for diverse Oracle CRM On Demand-versjoner. Du kan også velge å laste ned en ZIP-fil som inneholder all dokumentasjonen for en versjon.

Om aktivering og deaktivering av tilpasset kode og indikatoren for tilpasset kode

Selskapet kan legge til tilpasset kode på sidene i Oracle CRM On Demand. Administratoren kan for eksempel opprette Web-appleter som inneholder tilpasset kode, og bygge inn disse appletene på hjemmesider, på detaljsider og på handlingslinjen. Administratoren kan også legge til egendefinerte HTML-topptekster for å tilpasse sider i Oracle CRM On Demand, for eksempel ved å legge til en egendefinert knapp på en postdetaljside.

Hvis du opplever et teknisk problem når du arbeider i Oracle CRM On Demand, kan det være lurt å deaktivere all tilpasset kode før du starter feilsøkingen. Hvis problemet ikke lenger oppstår når den tilpassede koden er deaktivert, er det sannsynligvis den tilpassede koden som forårsaker problemet. Hvis du kontakter Oracle for å få hjelp, kan du bli bedt om å deaktivere all tilpasset kode i forbindelse med feilsøkingen.

Feltet Aktivering av tilpasset kode i den personlige profilen gjør det mulig å deaktivere all tilpasset kode på sidene du har tilgang til i Oracle CRM On Demand, og du kan også aktivere indikatoren for tilpasset kode. Når indikatoren for tilpasset kode er aktivert, vises én av følgende meldinger nederst på hver side du åpner i Oracle CRM On Demand:

- **Tilpasset kode aktiv.** Det finnes tilpasset kode som er aktiv på gjeldende side.
- **Fant ikke tilpasset kode.** Det finnes ingen tilpasset kode på gjeldende side.
- **Tilpasset kode deaktivert.** Det finnes tilpasset kode for gjeldende side, men koden er deaktivert.

Følgende valg er tilgjengelige i feltet Aktivering av tilpasset kode i brukerprofilen:

- **Aktivert.** Dette er standardinnstillingen i standardapplikasjonen. Når du angir dette valget, aktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand, men indikatoren for tilpasset kode blir ikke aktivert.
- **Aktivert med indikator.** Når du angir dette valget, aktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand. I tillegg blir indikatoren for tilpasset kode aktivert.
- **Deaktivert med indikator.** Når du angir dette valget, deaktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand. I tillegg blir indikatoren for tilpasset kode aktivert.

MERKNAD: Hvis alternativet Deaktivert med indikator er valgt, kjøres ikke eventuelle rapporter og instrumentpaneler som er innebygd i egendefinerte Web-appleter.

MERKNAD: Hvis du endrer verdien i feltet Aktivering av tilpasset kode i brukerprofilen din, påvirkes ikke virkemåten til den tilpassede koden eller indikatoren for tilpasset kode for andre brukere. Hvis feltet Aktivering av tilpasset kode ikke finnes på siden Personlig profil, må du kontakte administratoren. Administratoren kan legge til feltet på siden for deg, eller oppdatere feltet i brukerprofilen. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av felt i den personlige profilen, se Oppdatere personlige detaljer (se [Oppdatere personlige opplysninger](#) på side 726).

Når tilpasset kode er aktiv på en side, er den tilpassede koden synlig i kildekoden for siden, med kommentarer som markerer begynnelsen og slutten på den tilpassede koden. Når den tilpassede koden er deaktivert, inngår ikke den tilpassede koden i kildekoden for siden. I stedet inneholder kildekoden en kommentar om at den tilpassede koden er deaktivert.

MERKNAD: Når du er ferdig med å feilsøke et problem, kan du aktivere den tilpassede koden igjen ved å endre verdien i feltet Aktivering av tilpasset kode i den personlige profilen til Aktivert eller Aktivert med indikator.

Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet

Hvis du glemmer brukerpåloggings-ID-en, kan du be om å få den tilsendt via e-post på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du glemmer passordet, kan du be om å få tilbakestilt passordet, forutsatt at din brukerrolle omfatter rettigheten Tilbakestill personlig passord. Også dette gjøres på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.

Hvis du glemmer både brukerpåloggings-ID-en og passordet, kan du hente brukerpåloggings-ID-en og deretter bruke denne, sammen med sikkerhetsspørsmålene som er definert i Oracle CRM On Demand, til å tilbakestille passordet.

Når du henter brukerpåloggings-ID-en eller tilbakestiller passordet, må du merke deg følgende:

- Hvis du vil hente en brukerpåloggings-ID, må du kjenne den primære e-postadressen som er lagret i den aktuelle brukerposten i Oracle CRM On Demand. Hvis du har problemer med å hente en brukerpåloggings-ID, må du kontakte selskapsadministratoren for å få verifisert den primære e-postadressen.
- Hvis du vil tilbakestille et passord, må du kjenne den tilhørende brukerpåloggings-ID-en. Hvis du glemmer både passordet og brukerpåloggings-ID-en, må du derfor først hente brukerpåloggings-ID-en og deretter bruke denne til å tilbakestille passordet.
- Hvis du vil tilbakestille et passord, må du vite svarene på sikkerhetsspørsmålene som er definert i Oracle CRM On Demand.
- Hver gang du får tilsendt brukerpåloggings-ID-en, opprettes en oppføring i sporingen i brukerposten.
- Hver gang du tilbakestiller passordet, opprettes en oppføring i sporingen i brukerposten.

Slik henter du en brukerpåloggings-ID

- 1 Klikk på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Jeg har glemt brukerpåloggings-ID-en på siden Angi et valg.
- 3 Angi den primære e-postadressen som er lagret i den tilhørende brukerposten i Oracle CRM On Demand, og klikk på Start.

Avhengig av e-postadressen du angir, skjer følgende:

- Hvis den angitte e-postadressen er syntaktisk korrekt, vises en bekreftelsesmelding, ellers får du en feilmelding.
- Hvis den angitte e-postadressen er den riktige primæradressen i brukerposten, sendes en e-post med brukerpåloggings-ID-en til e-postadressen.
- Hvis den angitte e-postadressen er syntaktisk korrekt, men ikke er den riktige primæradressen i brukerkontoen, sendes ikke en e-post. I så fall må du kontakte selskapsadministratoren for å få verifisert den riktige primære e-postadressen.

MERKNAD: Hvis du har mer enn én konto i Oracle CRM On Demand, inneholder e-posten den aktive brukerpåloggings-ID-en for hver konto, med mindre kontoen er konfigurert bare for engangspålogging. Kontakt selskapsadministratoren hvis du ikke vet om en konto er konfigurert bare for engangspålogging.

Hvis du kjenner passordet når du mottar e-posten med brukerpåloggings-ID-en, kan du gå tilbake til påloggingssiden og logge på Oracle CRM On Demand som vanlig.

MERKNAD: Du kan sende opptil tre forespørsler om å få tilsendt brukerpåloggings-ID-en innenfor en periode på 24 timer.

Hvis du glemmer passordet, kan du tilbakestille det ved å følge fremgangsmåten nedenfor.

Slik tilbakestiller du passordet

- 1 Klikk på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.

- 2 Klikk på koblingen Jeg har glemt passordet på siden Angi et valg.
- 3 Angi din brukerpåloggings-ID på siden Har du glemt passordet?, og klikk på Start.
Hvis du angir riktig brukerpåloggings-ID, vises en bekreftelsesmelding, og du mottar en e-post med en midlertidig kobling til Oracle CRM On Demand.
- 4 Klikk på den midlertidige koblingen i e-posten for å få tilgang til Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvor lenge den midlertidige koblingen skal være gyldig, og hvor mange ganger du kan prøve å logge på via den midlertidige koblingen.

- 5 Angi svarene på sikkerhetsspørsmålene på siden Tilbakestill passord, og klikk på Send.
- 6 Skriv inn et nytt passord i feltet Nytt passord på siden Oppdater passord, og skriv inn det samme passordet på nytt i feltet Bekreft nytt passord.
- 7 Klikk på Lagre for å lagre det nye passordet.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvor mange ganger du kan tilbakestille passordet i løpet av et bestemt tidsrom.

Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand

Selskapsadministratoren kan angi maksimumsvarigheten for en aktiv Oracle CRM On Demand-økt for selskapet. Hvis en interaktiv brukerøkt når den angitte maksimumsvarigheten, og du prøver å utføre en ny handling i Oracle CRM On Demand, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, kommer du tilbake til påloggingssiden, og du må logge på igjen for å gå tilbake til siden du prøvde å få tilgang til. Hvis du bruker Web-tjenester og den aktive økten tidsavbrytes, må klienten for Web-tjenester sende en ny autentiseringsforespørsel før du kan fortsette å bruke Web-tjenester.

Innstillingen for tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap fastslår tillatt tid i minutter før en brukerøkt avsluttes på grunn av inaktivitet. Administratoren kan også valgfritt konfigurere at et advarselsvindu skal vises ved et bestemt tidsrom før en økt avsluttes på grunn av inaktivitet. Når du klikker på OK i advarselsvinduet, stopper telleren for tidsavbrudd ved inaktivitet. Hvis du ikke klikker på OK før grensen for tidsavbrudd ved inaktivitet nås, avsluttes økten.

Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand

Selskapsadministratoren kan angi om samtidige økter skal være tillatt. *Samtidige økter* oppstår når de samme brukerpåloggingsopplysningene brukes til å logge på Oracle CRM On Demand mer enn én gang, fra ulike nettlesere og på samme tid. Bare interaktive brukerøkter telles. Tilkoblinger til Oracle CRM On Demand via Web-tjenester eller skrivebordsklienter regnes ikke som samtidige økter.

Selskapsadministratoren angir om samtidige økter skal være tillatt. Tabellen nedenfor viser virkemåten når brukerne prøver å logge på Oracle CRM On Demand med brukerpåloggingsopplysninger som allerede er i bruk for minst én eksisterende økt, avhengig av valget selskapsadministratoren aktiverer.

Valg	Virkemåte
Tillat med varsel	Den nye økten er tillatt. Når brukeren logger på den nye økten, skjer følgende: ■ I den nye økten vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden om at det finnes minst én annen samtidig økt. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren. ■ Neste gang brukeren utfører en handling i Oracle CRM On Demand i en av de eksisterende samtidige øktene, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden

Valg	Virkemåte
	om at en samtidig økt er startet. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren.
Tillat uten varsel	Den nye økten er tillatt. Det gis ingen varsler i den nye økten eller i en eksisterende økt for å angi at en samtidig økt er aktiv.
Forhindre og avslutt eksisterende	Den nye økten er tillatt, men den eksisterende økten avsluttes. Når brukeren logger på den nye økten, skjer følgende: ■ I den nye økten vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden om at en annen økt med de samme påloggingsopplysningene vil bli avsluttet. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren. ■ Neste gang brukeren utfører en Oracle CRM On Demand-handling i den opprinnelige økten, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, kommer brukeren tilbake til påloggingssiden, der det vises en melding om at økten er avsluttet fordi en annen bruker har logget på med de samme brukerpåloggingsopplysningene.

Systemkrav for Oracle CRM On Demand

Du finner opplysninger om systemkravene for Oracle CRM On Demand på [Web-området for Oracle CRM On Demand](#).

Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand

Et sett med versjonsmerknader leveres med hver versjon av Oracle CRM On Demand. Versjonsmerknadene omhandler mindre endringer i Oracle CRM On Demand, som forandrer den eksisterende virkemåten eller brukergrensesnittet. Du har tilgang til versjonsmerknadene og annen versjonsdokumentasjon fra siden Serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Få tilgang til versjonsdokumentasjon for Oracle CRM On Demand \(på side 175\)](#).

Du finner også versjonsmerknadene på Web-området for senteret for opplæring og support, som du får tilgang til ved å klikke på den globale koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Kontakte Oracle

Oracle tilbyr en rekke tjenester, og du er velkommen til å komme med forslag vedrørende denne applikasjonen. Du kan gjøre ett eller flere av følgende:

- Foreslå forbedringer i produktet, våre tjenester eller våre prosesser på <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Be om salgsmateriell eller opplysninger om våre nye produkter og salgskampanjer på <http://www.crmondemand.com/>

Avslutte Oracle CRM On Demand

ADVARSEL: Før du avslutter Oracle CRM On Demand, må du uttrykkelig lagre alle data og lukke alle åpne vinduer, for eksempel skjermbilder for opprettelse av nye poster.

Slik avslutter du Oracle CRM On Demand

- Klikk på Logg av øverst til høyre på Oracle CRM On Demand-siden.

Når du logger av Oracle CRM On Demand, bør du vurdere følgende:

- Det anbefales at du alltid bruker koblingen Logg av når du vil lukke Oracle CRM On Demand, slik at økten blir avsluttet. Hvis du lukker nettleservinduet for å avslutte Oracle CRM On Demand i stedet for å klikke på koblingen Logg av, vil økten være åpen inntil den blir tidsavbrutt etter en angitt periode uten aktivitet. Tidsavbruddsintervallet er en selskapsomfattende innstilling som vanligvis er satt til 60 minutter.
- Det anbefales at du lukker alle åpne nettleservinduer og faner når du har logget av Oracle CRM On Demand for å beskytte selskapets data.

2 Kalender og aktiviteter

Bruk kalendersidene til å se gjennom, opprette og oppdatere aktiviteter samt se gjennom og oppdatere planlagte besøk.

En *aktivitet* består av oppgaver som må utføres før en bestemt dato, og avtaler du vil planlegge for et bestemt tidspunkt. Oppgaver og avtaler kan være møter, kundebesøk, demonstrasjoner eller hendelser. Forskjellen mellom oppgaver og avtaler er at oppgaver vises i en oppgaveliste og har en forfallsdato og status, mens avtaler er tidfestet i kalenderen med eksakt dato og klokkeslett.

Et *planlagt besøk* er et besøk som er spesifikt for Naturvitenskap, og som opprettes med statusen Planlagt som en foreløpig plassholder for et salgsbesøk til en lege, et sykehus eller en klinikk. Planlagte besøk vises i kalenderen og i området Planlagte besøk på kalendersider.

Fargekoden som brukes i området Planlagte besøk på kalendersidene, avhenger av temaet du bruker:

- Forfalte planlagte besøk med startdato i fortiden vises med den fargen som administratoren din har valgt for varseltekst i temaet.
- Kommende planlagte besøk med startdato i fremtiden vises med den fargen som administratoren din har valgt for sidekoblinger i temaet.

Som standard er planlagte besøk ikke synlige i kalenderen. Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen, må din brukerrolle omfatte Naturvitenskap-rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender.

Om kalendere og temaformater

To temaformater er tilgjengelige i Oracle CRM On Demand: klassisk og moderne format. Temaformatet er én av funksjonene som fastsetter visningen av kalendersidene. Ikonene for daglig, ukentlig og månedlig visning er for eksempel ulike i klassisk og moderne format. Tabellen nedenfor beskriver noen av de andre forskjellene i temaformater på kalendersidene.

MERKNAD: Instruksjonene i den elektroniske hjelpen gjenspeiler vanligvis temaene som har klassisk format.

Kalenderfunksjon	Klassisk format	Moderne format
Oppsett for daglig kalendervisning	■ Tidsrammer på en halv time er ikke angitt. ■ Start- og sluttdatoer og -tidspunkter vises ikke for avtaler som strekker seg over flere dager.	■ Tidsrammer på en halv time er angitt med tynne linjer. ■ Avtaler som strekker seg over flere dager, vises øverst i daglig kalendervisning. Start- og sluttdatoer og -tidspunkter for avtalene vises. Hvis det finnes mer enn fem avtaler som strekker seg over flere dager, kan du rulle for å vise flere avtaler. ■ Hvis det finnes avtaler i tidsrammer utenfor tidsrammene som vises for dagen, vises pil opp

Kalenderfunksjon	Klassisk format	Moderne format
		og pil ned etter behov. Du kan klikke på pilene hvis du vil se flere avtaler.
Oppsett for ukentlig kalendervisning	- Ukedagene vises til venstre for kalendervisningen. - Timene på dagen vises ikke. - Avtalene for en dag er oppført i raden for denne dagen. - For avtaler som strekker seg over flere dager, vises start- og sluttidspunkter. Start- og sluttdatoer vises ikke.	- Ukedagene vises øverst i kalendervisningen. - Timene på dagen vises til venstre for kalendervisningen. - Avtaledetaljene vises i tidsrammen eller tidsrammene som avtalen foregår i. Hvis noen av detaljene ikke er synlige, kan du holde pekeren over oppføringen når du skal vise detaljene. - Avtaler som strekker seg over flere dager, vises øverst i den ukentlige kalendervisningen. Start- og sluttdatoer og -tidspunkter for avtalene vises. Hvis det finnes mer enn fem avtaler som strekker seg over flere dager, kan du rulle for å vise flere avtaler. - Hvis det finnes avtaler i tidsrammer utenfor tidsrammene som vises for ukedagene, vises pil opp og pil ned etter behov. Du kan klikke på pilene hvis du vil se flere avtaler.
Oppsett for månedlig kalendervisning	For avtaler som strekker seg over flere dager, vises starttidspunktet i cellen for startdatoen.	Avtaler som strekker seg over flere dager, vises langs rammene for de aktuelle dagene i den månedlige kalendervisningen. Start- og sluttidspunktene vises. Hvis startdatoen er i en tidligere måned, vises imidlertid startdatoen og en venstrepil i stedet for starttidspunktet. Hvis sluttdatoen er i en fremtidig måned, vises avslutningsdatoen og en høyrepil i stedet for avslutningstidspunktet.
Tilgang til andre kalendervisninger	- I fanen Bruker kan du få tilgang til kalenderne til andre brukere i gruppen og brukere som deler kalendere med deg. - I fanen Gruppe kan du vise en kombinert kalender for gruppemedlemmene samt eventuelle egendefinerte gruppekalendervisninger som du konfigurerer. - I fanen Gruppeoppgaver kan du vise en liste over oppgavene som er tilordnet til gruppen. - Ved hjelp av knappen Min kalender går du tilbake til din egen kalender fra kalenderen til en annen bruker.	En meny inneholder følgende valg: - Gruppekalender. Vis en kombinert kalender for gruppemedlemmene samt eventuelle egendefinerte gruppekalendervisninger som du konfigurerer. - Gruppeoppgaver. Vis en liste over oppgavene som er tilordnet til gruppen. - Brukerkalender. Vis kalenderne til andre brukere i gruppen og brukere som deler kalendere med deg. - Min kalender. Gå tilbake til din egen kalender fra kalenderen til en annen bruker. Hvilke valg som er tilgjengelige på menyen, avhenger av den gjeldende visningen.

Kalenderfunksjon	Klassisk format	Moderne format
Opprette nye avtaler	Når du skal åpne siden Rediger avtale der du kan angi detaljene for en ny avtale, gjør du ett av følgende: ■ Klikk på Ny avtale. ■ Klikk på plussikonet (+) for dagen som du vil opprette avtalen på, i den ukentlige eller månedlige visningen for kalenderen din eller en annen bruker.	Når du skal åpne siden Rediger avtale der du kan angi detaljene for en ny avtale, gjør du ett av følgende: ■ Klikk på Ny i kalenderen din, kalenderen til en annen bruker eller en gruppekalender. ■ I daglig eller ukentlig visning av din egen eller en annen brukers kalender: ■ Dobbeltklikk på tidsrammen. Nye avtaler starter som standard på starttidspunktet for tidsrammen som du har klikket på, og varigheten er 60 minutter. Du kan endre detaljene. ■ Dobbeltklikk på området øverst i kalendervisningen der avtalene som strekker seg over flere dager, vises. (Hvis du er i ukentlig kalendervisning, dobbeltklikker du direkte under dagen som du vil at avtalen skal starte på.) De nye avtalene starter som standard klokken 12:00 på dagen du har klikket på, og varigheten er 1 440 minutter (24 timer). Du kan endre detaljene. ■ Dobbeltklikk på området for dagen i den månedlige visningen av din egen eller en annen brukers kalender. De nye avtalene starter som standard klokken 12:00 på denne dagen, og varigheten er 60 minutter. Du kan endre detaljene.

Kalenderfunksjon	Klassisk format	Moderne format
Redigere avtaler MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om replanlegging av en avtale ved å dra og slippe den i en kalendervisning, se Dra og slippe avtaler i kalenderen (på side 194) .	Gjør ett av følgende i dags-, ukes- eller månedskalendervisningen: ■ Hvis du vil åpne siden Rediger avtale, klikker du på koblingen Rediger i avtalen. ■ Hvis du vil åpne siden Avtaledetaljer, klikker du på emnekoblingen i avtalen.	Gjør ett av følgende i dags-, ukes- eller månedskalendervisningen: ■ Hvis du vil åpne siden Rediger avtale, dobbeltklikker du på avtalen, eller du kan høyreklikke på avtalen og deretter velge Rediger. ■ Hvis du vil åpne siden Avtaledetaljer, klikker du på emnekoblingen i avtalen. I dags- eller ukeskalendervisningen kan du også raskt endre starttidspunktet eller sluttidspunktet for en avtale som ikke strekker seg over flere dager, ved å klikke og dra kantlinjen for avtalen på følgende måte: ■ Hvis du vil endre starttidspunktet, klikker du på den øvre kantlinjen for avtalen og drar den til en tidsramme. ■ Hvis du vil endre sluttidspunktet, klikker du på den nedre kantlinjen for avtalen og drar den til en tidsramme. MERKNAD: Når du drar kantlinjen for en avtale til en tidsramme, justeres kantlinjen alltid mot begynnelsen eller slutten på tidsrommet på 30 minutter. Du kan ikke dra kantlinjen for en avtale til et tidspunkt innenfor en tidsramme. De nye start- og sluttidspunktene må gi rom for at avtalen kan begynne og slutte innenfor den samme dagen som den eksisterende avtalen.
Lagre avtaler som iCalendar-filer	Klikk på koblingen Lagre som iCalendar i avtalen i dags-, ukes- eller månedskalendervisningen.	Høyreklikk på avtalen i dags-, ukes- eller månedskalendervisningen, og velg deretter Lagre som iCalendar.
Slette avtaler	Klikk på emnekoblingen i avtalen når du skal åpne siden Avtaledetaljer i dags-, ukes- eller månedskalendervisningen, og klikk deretter på Slett.	Gjør ett av følgende i dags-, ukes- eller månedskalendervisningen: ■ Høyreklikk på avtalen, og velg deretter Slett. ■ Klikk på emnekoblingen i avtalen når du skal åpne siden Avtaledetaljer, og klikk deretter på Slett.

TIPS: I temaer som har det moderne formatet, vises overlappende avtaler ved siden av hverandre i daglige og ukentlige kalendervisninger. Hvis det finnes flere avtaler i en tidsramme, kan det hende at noen av avtalene ikke vises. Hvis det finnes flere avtaler i en tidsramme enn det er mulig å vise i ukentlig kalendervisning, kan du endre til daglig kalendervisning for å vise flere avtaler. Hvis det finnes flere avtaler i en tidsramme enn det er mulig å vise i daglig kalendervisning, kan du vise avtalene i en liste. Hvis du vil ha opplysninger om lister for avtaler, se [Arbeide med aktivitetslister \(på side 195\)](#).

Fargekoding etter avtaletype

Avhengig av hvordan administratoren konfigurerer temaet du bruker, i både moderne og klassiske temaformater, kan bakgrunns- og tekstfargene for enkelte eller alle avtaler i kalendervisningene være basert på avtaletypen. Hvis administratoren konfigurerer fargekoding for noen av avtaletypene for et tema, vises en forklaring på fargekodingen nederst i kalendervisningene. Her ser du bakgrunnsfargene som er tilordnet til de aktuelle avtaletypene. Hvis egendefinerte farger ikke er tilordnet til en avtaletype, vises avtaler av denne typen med standardfargene for temaet som brukes. Fargekodingen brukes i de daglige, ukentlige og månedlige kalendervisningene av din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere i gruppen som deler kalenderen sin med deg.

MERKNAD: Fargekodingen som brukes for teksten i området *Planlagte besøk* på kalendersidene, er ikke basert på fargekodingen for avtaletyper. Hvis du vil ha opplysninger om fargekodingen som brukes for planlagte besøk, se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 181).

Bakgrunnsfarge for tidsrammer

Innstillingene for arbeidsdager og arbeidstimer, i tillegg til tematypen du bruker, bestemmer bakgrunnsfargene for tidsrammene i noen av kalendervisningene. Innstillingene for arbeidsdager og arbeidstider kan angis på selskapsnivå og brukernivå. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om kalenderarbeidsdager og arbeidstid](#) (på side 185).

Om kalenderarbeidsdager og arbeidstid

Standard arbeidsdager og arbeidstider for selskapet er angitt i selskapsprofilen. Hvis du vil at kalenderen skal vise forskjellige arbeidsdager og arbeidstider, kan du velge arbeidsdagene og angi arbeidstidene du vil bruke, i standardinnstillingene for kalenderen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Angi standard kalendervisning](#) (på side 216).

I den ukentlige visningen i din egen kalender og i de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen med deg, kan du veksle mellom å vise den fullstendige kalenderuken, og å vise bare dagene som er angitt som arbeidsdager. Hvis du bruker et klassisk tema, kan du bruke koblingene *Vis hele uken* og *Vis arbeidsuke* til å veksle mellom visningene. Hvis du bruker et moderne tema, kan du bruke menyvalgene *Hel uke* og *Arbeidsuke* til å veksle mellom visningene.

Hvis du bruker et klassisk tema, kan du bytte mellom å vise hele dagen og vise bare arbeidstiden i den daglige visningen.

Innstillingene for arbeidsdager og arbeidstimer, i tillegg til temaet du bruker, bestemmer bakgrunnsfargene for tidsrammene i noen av kalendervisningene, på følgende måte:

- For moderne temaer brukes det tre forskjellige bakgrunnsfarger for de daglige og ukentlige visningene for din egen kalender og kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg, og det brukes én farge for hvert av følgende:
 - Arbeidstider på arbeidsdager.
 - Ikke-arbeidstider, inkludert alle timene på dager som ikke er arbeidsdager, i tillegg til timene som ikke er arbeidstider på arbeidsdager.
 - Arbeidstider på den gjeldende dagen.
- For de daglige og ukentlige visningene for klassiske temaer i din egen kalender og kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg, er bakgrunnsfargene følgende:
 - To forskjellige bakgrunnsfarger vises i den daglige visningen, med én farge for hvert av følgende:
 - Arbeidstider på arbeidsdager.
 - Ikke-arbeidstider, inkludert alle timene på dager som ikke er arbeidsdager, i tillegg til timene som ikke er arbeidstider på arbeidsdager.
 - Tre forskjellige bakgrunnsfarger vises i den ukentlige visningen, med én farge for hvert av følgende:
 - Arbeidsdagene.

- Dagene som ikke er arbeidsdager.
- Den gjeldende dagen.

MERKNAD: Arbeidsdagene og arbeidstidene er de samme i visningene av din egen kalender og visningene av kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg, selv om de brukerne angir andre arbeidsdager og arbeidstider for sine egne kalendervisninger. Hvis du velger andre arbeidsdager enn innstillingene på tvers av selskapet, blir dermed arbeidsdagene du velger, gjenspeilt i visningene av din egen kalender og visningene av kalenderne til andre brukere. Hvis du på samme måte angir andre arbeidstider enn arbeidstidene på tvers av selskapet for kalenderen, blir dine angitte arbeidstider gjenspeilt i visningene av både din egen kalender og kalenderne til andre brukere.

Innstillingene for arbeidsdager og arbeidstimer blir ikke gjenspeilet i bakgrunnsfargene for tidsrammene og dagene i den månedlige visningen i din egen kalender og visningene av de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen med deg. I den månedlige visningen vises bare den gjeldende dagen med en bakgrunnsfarge som er annerledes enn de andre dagene i måneden.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan arbeidstiden vises i gruppekalendervisning og egendefinert kalendervisning, se [Vise andre brukeres kalendere \(på side 214\)](#).

Arbeide med kalendersidene

Kalendersidene er hovedområdet for håndtering av aktiviteter. Standardsiden er siden Dagskalender, som består av områdene Dagskalender, Kalendervisning, et område som viser listen Åpne oppgaver, og Planlagte besøk.

Hvis du vil vise området Planlagte besøk på kalendersiden, må brukerrollen din omfatte rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Området Planlagte besøk inneholder en oversikt over opptil to uker med planlagte besøk for selgeren i kronologisk rekkefølge samt følgende opplysninger for hvert planlagte besøk: Besøksdato og starttidspunkt, tidspunkt på dagen, emne, kontaktpersonen som skal besøkes og andre adresseopplysninger for kontaktpersonen. Sekvensen på to uker for de oppførte planlagte besøkene inkluderer de planlagte besøkene for den forrige uken og de planlagte besøkene for den kommende uken.

Fargekoden som brukes i området Planlagte besøk på kalendersidene, avhenger av temaet du bruker:

- Forfalte planlagte besøk med startdato i fortiden vises med den fargen som administratoren din har valgt for varseltekst i temaet.
- Kommende planlagte besøk med startdato i fremtiden vises med den fargen som administratoren din har valgt for sidekoblinger i temaet.

Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#), [Levere prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#) og [Massebesøksplanlegging \(på side 206\)](#).

Du kan:

- Velge kalendervisningen du vil bruke hver gang du klikker på fanen Kalender.
- Velg aktivitetslisten du vil vise, i de daglige og ukentlige visningene i din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg (de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene).
- Angi hvilken dag som skal vises som den første ukedagen i kalenderen.
- Angi et sett med arbeidsdager og arbeidstider som skiller seg fra standard arbeidsdager og arbeidstider for selskapet.
- Velg å vise tilleggsopplysninger i avtaler i kalendervisningene.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer disse kalendervalgene, se [Angi standard kalendervisning \(på side 216\)](#).

MERKNAD: Hvis rollen din omfatter rettigheten Del kalender, har du kanskje flere funksjoner på kalendersidene enn de som er angitt på standardsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilleggsfunksjonalitet, se [Siden Kalenderinnstillinger \(på side 216\)](#).

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre fra de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en oppgave	Klikk på Ny på tittellinjen i området Aktivitetsliste. Legg inn oppgaveopplysningene på oppgaveredigeringsiden, og lagre posten.
Slette en oppgave	Klikk på koblingen for oppgaven du vil slette. Klikk på Slett på siden Oppgavedetaljer.
Opprett en avtale	Klikk på Ny avtale på tittellinjen på siden Kalender. Legg inn avtaleopplysningene på avtaleredigeringsiden, og lagre posten.
Slette en avtale	Klikk på koblingen for avtalen du vil slette. Klikk på Slett på siden Avtaledetaljer.
Gå til en bestemt dag	Klikk på dagskoblingen i området Kalendervisning. Alternativt kan du klikke på ikonet 1 over avtalene, og deretter bruke pilene i hodet i området Dagskalender for å bla til dagen du ønsker å vise.
Gå til en bestemt måned	Klikk på pilene i området Kalendervisning. Alternativt kan du klikke på ikonet 31 over avtalene, og deretter bruke koblingene eller pilene i hodet i månedskalendervisningen for å gå til måneden du ønsker å vise.
Skjule områdene Kalendervisning og Aktivitetsliste	Klikk på høyrepilikonet som vises ovenfor tittellinjen for kalenderen. Når områdene Kalendervisning og Aktivitetsliste er skjult, utvides kalenderområdet for å gi mer plass til å vise detaljer om avtalene i kalenderen. Denne funksjonen er nyttig hvis du vil skrive ut kalendersiden (via koblingen Utskriftsvennlig) og ikke ønsker at områdene Kalendervisning og Aktivitetsliste skal vises på utskriften. Klikk på venstrepilikonet for å vise områdene Kalendervisning og Aktivitetsliste igjen. Når du har skjult områdene Kalendervisning og Aktivitetsliste, er de skjult inntil du viser dem igjen, eller til du logger av Oracle CRM On Demand og deretter logger på igjen. Områdene Kalendervisning og Aktivitetsliste er bare tilgjengelige i de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene.
Merke en oppgave som fullført	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Aktivitetsliste for å åpne siden Aktivitetsliste. Hvis det ikke vises en liste over åpne oppgaver som standard når siden Aktivitetsliste åpnes, velger du listen over ønskede oppgaver fra rullegardinlisten med lister. Klikk på koblingen Emne for oppgaven du vil merke som fullført, i aktivitetslisten. Klikk på Merk som fullført på siden Oppgavedetaljer.
Bla gjennom kalenderen dag for dag	Klikk på pilene i området Dagskalender.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Replanlegg en avtale ved å dra og slippe den	Dra avtalen og slipp den i et annet tidsrom eller på en annen dag. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Dra og slippe avtaler i kalenderen (på side 194) .
Oppdatere en aktivitet	Klikk på koblingen for aktiviteten (avtale, oppgave eller planlagt besøk) du vil oppdatere. Rediger feltene internt på avtale-, oppgave- eller besøksdetaljsiden, eller klikk på Rediger for å åpne avtale-, oppgave- eller besøksredigeringssiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer (på side 108) . TIPS: Hvis du bruker et moderne tema, kan du høyreklikke på en avtale i dags-, ukes- eller månedskalendervisningen, og deretter klikke på Rediger for å oppdatere avtalen.
Vise en liste over avtaler, oppgaver (åpne, lukkede eller alle), aktiviteter eller planlagte besøk	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området for aktivitetslisten. Klikk på rullegardinlisten på aktivitetslistesiden, og endre valget.
Vise dagens avtaler	Klikk på ikonet 1 i kalenderen.
Vise detaljer om en aktivitet	Klikk på koblingen for aktiviteten (avtale, oppgave eller planlagt besøk) du vil vise.
Vise avtaler for hele måneden	Klikk på ikonet 31 i kalenderen.
Vise avtaler for hele uken	Klikk på ikonet 7 i kalenderen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om kalendere og temaformater \(på side 181\)](#)
- [Om kalenderarbeidsdager og arbeidstid \(på side 185\)](#)

Håndtere kalendere og aktiviteter

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av kalendere og aktiviteter her:

- [Vise aktiviteter \(på side 189\)](#)
- [Opprette aktiviteter \(på side 191\)](#)
- [Oppdatere aktiviteter \(på side 193\)](#)
- [Fjerne brukere fra aktiviteter \(på side 193\)](#)
- [Begrense visning av aktivitetsposter \(på side 199\)](#)
- [Merke oppgaver som fullført \(på side 200\)](#)
- [Tilordne aktiviteter til en annen ansatt \(på side 200\)](#)
- [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#)
- [Om synkronisering av hendelser og avtaler \(på side 220\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Justere svar på meldinger \(på side 208\)](#)
- [Tidfeste avtaler med andre \(på side 210\)](#)
- [Lagre avtaler som iCalendar-filer \(på side 212\)](#)
- [Massebesøksplanlegging \(på side 206\)](#)
- [Bruke aktivitetsvurderingsskript \(på side 219\)](#)
- [Angi standard kalendervisning \(på side 216\)](#)
- [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter \(på side 607\)](#)
- [Opprette avtaler for flere firmaer \(på side 275\)](#)

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Del kalender, kan du også utføre følgende prosedyrer:

- [Vise andre brukers kalendere \(på side 214\)](#)
- [Dele din kalender \(på side 216\)](#)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger \(på side 218\)](#)

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Del kalender og selskapet bruker valget for standard gruppetilknytning, kan du også utføre denne prosedyren: [Vise gruppeoppgavelister \(på side 219\)](#).

Hvis brukerrollen inkluderer rettigheten Integrering av kart, kan du også utføre denne prosedyren: [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kalendere og aktiviteter:

- [Om kalendere og temaformater \(på side 181\)](#)
- [Om kalenderarbeidsdager og arbeidstid \(på side 185\)](#)
- [Om aktivitetspåminnelser \(på side 192\)](#)

Vise aktiviteter

Aktiviteter vises på flere sider i Oracle CRM On Demand:

- **Min hjemmeside**
Min hjemmeside inneholder separate lister for avtaler og oppgaver, sortert etter dato.
- **Kalender**
På dagsvisningen i din egen kalender vises avtaler på samme måte som i en avtalebok, åpnet på dagens tidsplan. Du kan vise andre dager ved å bruke de månedlige kalendrene til høyre eller ved å klikke på ikonene 1, 7 og 31 ovenfor avtalene for å åpne ønsket kalendervisning.

I standardapplikasjonen vises listen Åpne oppgaver i de daglige og ukentlige visningene i din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg (de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene). Denne listen viser opptil ti av oppgavene dine de neste 30 dagene (forfallsdato <= i dag +30), sortert etter forfallsdato som standard.

MERKNAD: Du kan velge å vise en annen liste, eller administratoren kan velge en annen liste for brukerrollen din. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sette opp kalenderen \(på side 751\)](#).

- Detaljside for posttyper, for eksempel firmaer, kontaktpersoner og så videre.

Detaljsidene kan inneholde områder med relaterte opplysninger som viser aktivitetene som er koblet til en bestemt post. Tabellen nedenfor beskriver områdene med relaterte opplysninger som kan vises for aktiviteter på en postdetaljside. Du ser alltid bare de postene som er synlige for deg.

Liste	Viste poster
Aktiviteter	■ De koblede oppgavene der fullføringsdatoen er tom. ■ De koblede avtalene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er senere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett. ■ De koblede oppgavene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett. ■ De koblede avtalene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett.
Fullførte aktiviteter	■ De koblede avtalene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett. ■ De koblede oppgavene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett.
Åpne avtaler	De koblede avtalene der verdien i feltet Fullføringsdato ikke er i fortiden. MERKNAD: Hvis feltet Fullføringsdato ikke fylles ut av brukeren som oppretter avtalen, får feltet automatisk samme verdi som feltet Sluttidspunkt i avtalen. Når fullføringsdatoen for en avtale er nådd, fjernes avtalen fra listen Åpne avtaler og overføres til listen Fullførte aktiviteter. Opplysningene i områdene med relaterte opplysninger for åpne avtaler og fullførte aktiviteter på detaljsiden for den overordnede posten oppdateres når siden oppdateres. Postene i listen Åpne avtaler sorteres etter datoen og klokkeslettet i feltet Starttidspunkt, og avtalen med tidligst startdato og -klokkeslett vises først i listen.
Åpne oppgaver	De koblede oppgavene som ikke har en verdi i feltet Fullføringsdato eller som har statusen Fullført, såfremt selskapet bruker standardsettet med verdier for feltet Status. MERKNAD: Når en oppgave merkes som fullført, fylles feltet Fullføringsdato automatisk ut med datoen og klokkeslettet i tidssonen til brukeren som merker oppgaven som fullført. Brukerne kan også fylle ut feltet Fullføringsdato i en oppgave manuelt. Når feltet Fullføringsdato i en oppgave fylles ut, fjernes oppgaven fra listen Åpne oppgaver og overføres til listen Fullførte aktiviteter.

Liste	Viste poster
	Opplysningene i områdene med relaterte opplysninger for åpne oppgaver og fullførte aktiviteter på detaljsiden for den overordnede posten oppdateres når siden oppdateres. Postene i listen Åpne oppgaver sorteres etter feltet Forfallsdato, og oppgaven med tidligst forfallsdato vises først i listen.
Åpne aktiviteter	En kombinasjon av listene Åpne avtaler og Åpne oppgaver. MERKNAD: Postene i listen Åpne aktiviteter sorteres etter feltet Fullføringsdato. Poster der feltet Fullføringsdato er tomt, vises nederst i listen Åpne aktiviteter. Derfor vises åpne oppgaver nederst i listen Åpne aktiviteter, etter alle åpne avtaler. Hvis du ikke vil at de relaterte åpne oppgavene og åpne avtalene på en postdetaljside skal vises i denne rekkefølgen, anbefaler vi at selskapsadministratoren legger til områdene med relaterte opplysninger for åpne oppgaver og åpne avtaler på postdetaljsiden, i stedet for området med relaterte opplysninger for åpne aktiviteter.

Om oppgavehåndtering

Én måte å håndtere oppgaver på, er å prioritere dem etter viktighet eller hastegrad. Du prioriterer en oppgave ved å gi den et nivå, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet. Du endrer prioritetsnivået for en oppgave på siden Rediger oppgave. Standardprioriteten for en oppgave er 3 - Lav.

TIPS: Oppgaver som vises i rødt i området Åpne oppgaver på Min hjemmeside og i oppgavelister i de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene, er over forfallsdatoen. Oppgaver som er over forfallsdatoen, vises ikke i rødt på andre sider, for eksempel listesiden som åpnes når du klikker på Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver på Min hjemmeside.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklisten for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukkliste, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

Hvis du vil ha opplysninger om fanen Gruppeoppgaveliste, som er tilgjengelig for selskaper som bruker gruppefunksjonen, se [Vise gruppeoppgavelister \(på side 219\)](#).

Opprette aktiviteter

Du oppretter alltid en aktivitet (oppgave eller avtale) ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i applikasjonen, avhengig av hva du arbeider med og hva du trenger å gjøre.

Denne delen inneholder en beskrivelse av én metode for å opprette en aktivitet, der du kan legge til posten mens du fortsetter å arbeide i hovedområdet i applikasjonen. Hvis du vil ha en beskrivelse av alle metodene, se [Opprette poster \(på side 50\)](#).

Slik oppretter du en aktivitet via området Opprett på handlingslinjen

- 1 Klikk på Avtale eller Oppgave i området Opprett på handlingslinjen.
- 2 Legg inn aktivitetsopplysningene i skjermbildet.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene i aktivitetsposter, se [Aktivitetsfelt \(på side 221\)](#).
- 3 Lagre posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Aktivitetsfelt \(på side 221\)](#)
- [Arbeide med kalendersidene \(på side 186\)](#)
- [Om aktivitetspåminnelser \(på side 192\)](#)
- [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes \(på side 761\)](#)

Om aktivitetspåminnelser

Hvis en påminnelse er konfigurert for en aktivitet, sendes på det angitte tidspunktet påminnelser til aktivitetseieren og til hver bruker i listen over brukere i aktiviteten hvis innstillingene i feltet Aktivitetsvarsel på brukernivå eller selskapsnivå tillater at aktivitetsvarsler sendes til brukeren.

MERKNAD: Hvis feltet Delegert av er utfyllt i en aktivitet, og hvis en påminnelse er konfigurert for aktiviteten, sendes påminnelsene til brukeren som er angitt i feltet Delegert av, samt til aktivitetseieren og de andre brukerne i aktiviteten. Hvis du oppretter en aktivitet for en annen bruker, eller hvis feltet Delegert av i en eksisterende aktivitet er tomt når du tilordner aktiviteten til en annen eier, vises navnet ditt automatisk i feltet Delegert av når du har lagret aktiviteten. Hvis du ikke ønsker å motta påminnelser for denne aktiviteten, må du slette navnet ditt fra feltet Delegert av.

Påminnelser kan sendes via e-post, vises i et hurtigvindu eller begge deler, avhengig av verdien som er valgt i feltet Aktivitetsvarsel. Hvis du vil ha opplysninger om feltet Aktivitetsvarsel, se [Angi standard kalendervisning \(på side 216\)](#).

Om e-postpåminnelser

E-postpåminnelser sendes på brukerens språk. Emnet for aktiviteten vises på emnelinjen for e-postmeldingen. I en e-postpåminnelse for en avtale inkluderer meldingen informasjon fra feltene Emne, Starttidspunkt, Status og Beskrivelse i avtalen. Den inneholder også navnene på kontaktpersonene som er koblet til avtalen, navnet på firmaet som er koblet til avtalen hvis det finnes, og en kobling til detaljsiden for avtalen i Oracle CRM On Demand.

I en e-postpåminnelse for en oppgave inkluderer meldingen informasjon fra feltene Emne, Forfallsdato, Prioritet, Status og Beskrivelse i oppgaven. E-postmeldingen inkluderer også en kobling til detaljsiden for oppgaven i Oracle CRM On Demand.

Om hurtigpåminnelser

Hurtigpåminnelser vises i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse, som åpnes når en påminnelse skal gis. I en hurtigpåminnelse for en avtale vises startdatoen, starttidspunktet og emnet. I en hurtigpåminnelse for en oppgave vises et eventuelt ikon som angir prioriteten til oppgaven, tidsfristen og emnet. Hvis det finnes flere påminnelser, sorteres påminnelsene etter dato og klokkeslett. Aktiviteten med den første tidsfristen vises øverst i listen.

Første gang hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse åpnes etter at du logger på Oracle CRM On Demand, vises påminnelsene som har kommet til siden sist du logget av Oracle CRM On Demand. Hvis det vises varselvinduer når du logger på, må du lukke varselvindue før du kan foreta handlinger i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse.

Du kan gjøre følgende i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse:

- Bruke funksjonen Utsett til å utsette en påminnelse i en angitt periode. Påminnelsen vises på nytt etter den angitte perioden.
- Vise postdetaljene ved å klikke på emnekoblingen i påminnelsen.

- Avvis alle påminnelser. Når du klikker på Avvis alle, fjernes alle påminnelsene fra hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse, og vinduet lukkes. Påminnelsene vises ikke på nytt.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand henter detaljer om aktivitetene som har påminnelser, hvert 30. minutt, og lagrer disse opplysningene. Hvis du replanlegger en aktivitet innen 30 minutter etter at påminnelsen for denne aktiviteten blir aktivert, kan påminnelsen bli vist basert på den opprinnelige tidsplanen for aktiviteten.

Oppdatere aktiviteter

Du kan oppdatere opplysningene i aktivitetsposten, herunder endre poststatusen til fullført, hvis du har redigeringsstilgang til posten.

MERKNAD: Brukere som har rettigheten Vis private aktiviteter, og som har innstillingen Kan lese alle poster for posttypen Aktivitet aktivert i deres brukerrolle, kan vise alle aktiviteter som er merket som private, uavhengig av eieren av aktiviteten. Rettigheten Vis private aktiviteter gir ikke en bruker muligheten til å oppdatere eller slette en aktivitet som er merket som privat, og som er eid av en annen bruker. Brukere som har rettigheten Slett alle aktiviteter, og som har innstillingen Kan lese alle poster for posttypen Aktivitet aktivert i deres rolle, kan slette aktiviteter som de ikke eier, eller aktiviteter som er merket som private. Rettighetene Slett alle aktiviteter og Vis private aktiviteter ges vanligvis bare til selskapsadministratorer.

Slik oppdaterer du aktivitetsopplysninger

- 1 Velg oppgaven eller avtalen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rediger feltene internt på avtale- eller oppgavedetaljsiden, eller klikk på Rediger for å åpne avtale- eller oppgaveredigeringsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

Fjerne brukere fra aktiviteter

Hvis du vil fjerne brukere fra en aktivitet, må minst én av følgende betingelser være sanne:

- Du er eieren av aktiviteten.
- Navnet vises i feltet Delegert av for aktiviteten.

Hvis ikke, er ikke fjerningskoblingene tilgjengelige i området Brukere på siden Avtaledetaljer eller på detaljsiden for oppgave, og du kan ikke fjerne brukere fra aktiviteten. Du kan oppdatere feltet Delegert av for aktiviteten, slik at det viser navnet ditt. Når du har oppdatert siden for aktivitetsdetaljer, er en fjerningskobling tilgjengelig for hver av brukerne, unntatt for eieren av aktiviteten. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltet Delegert av, se [Aktivitetsfelt \(på side 221\)](#).

Slik fjerner du en bruker fra en aktivitet

- 1 På avtaledetaljsiden eller på oppgavedetaljsiden ruller du til området Brukere.
- 2 Hvis brukeren du vil fjerne, ikke vises i listen, klikker du på Vis fullstendig liste for å utvide listen.
- 3 Finn søkeren du vil fjerne, klikk deretter på fjerningskoblingen for brukeren, og bekreft deretter at du vil fjerne brukeren.

MERKNAD: Fjerningskoblingene er også tilgjengelige i vinduet for flertilknytning som åpnes når du klikker på Legg til i området Brukere på siden hvis du er eieren av aktiviteten eller navnet ditt vises i feltet Delegert av for aktiviteten.

Dra og slippe avtaler i kalenderen

Hvis du har tilgangsnivåene som er nødvendige for å kunne redigere en avtale, kan du replanlegge avtalen ved å dra og slippe den i en kalendervisning. Hvis du for eksempel arbeider i den daglige kalendervisningen, kan du dra en avtale til et annet tidsrom på den samme dagen. Når du arbeider i den ukentlige kalendervisningen, kan du dra en avtale til en annen ukedag i visningen.

Avtaler som ikke strekker seg over flere dager, fungerer som følger:

- **Daglig kalendervisning.** Du kan dra en avtale og slippe den i et annet tidsrom på den samme dagen. Når du slipper avtalen i det nye tidsrommet, blir starttidspunktet for avtalen oppdatert til starttidspunktet for det nye tidsrommet. Hvis du for eksempel drar en avtale med planlagt start kl. 9:15 til tidsrommet som begynner kl. 10:30, blir starttidspunktet for avtalen oppdatert til 10:30. Sluttidspunktet for avtalen oppdateres automatisk til riktig verdi, avhengig av starttidspunktet for tidsrommet der du slipper avtalen, og avtalens varighet. Hvis du for eksempel drar en avtale med en varighet på 60 minutter og slipper den i tidsrommet som begynner kl. 10:30, blir sluttidspunktet for avtalen oppdatert til 11:30. Varigheten til en avtale er den samme etter at du har flyttet den.

Det nye tidsrommet må gi rom for at avtalen kan begynne og slutte innenfor den samme dagen. Du kan for eksempel ikke dra en avtale med en varighet på 60 minutter og slippe den i tidsrommet som begynner kl. 23:30, fordi sluttidspunktet for avtalen ikke vil være på samme dag som starttidspunktet.

MERKNAD: Hvis du bruker et klassisk tema, vises en rød linje når du drar en avtale i den daglige visningen. Den røde linjen indikerer om tidsrommet begynner på hel eller halv time.

- **Ukentlig kalendervisning.** Du kan dra en avtale og slippe den på en annen dag i den samme uken. Avtalens varighet endres ikke. Hvis du bruker et klassisk tema, kan du ikke endre avtaletidspunktet ved å dra og slippe avtalen i den ukentlige kalendervisningen. Avtaledatoen oppdateres når du slipper avtalen på en annen dag, men avtaletidspunktet endres ikke.

Hvis du derimot bruker et moderne tema, kan du endre tidspunktet for en avtale ved å dra og slippe den i et bestemt tidsrom på en dag i den ukentlige kalendervisningen. Avtalens starttidspunkt og -dato samt sluttidspunktet og -datoen oppdateres tilsvarende. Det nye tidspunktet må gi rom for at avtalen kan begynne og slutte innenfor den samme dagen. Hvis det finnes flere avtaler i et tidsrom enn det er mulig å vise i den ukentlige kalendervisningen, vil du kanskje ikke se avtalen etter at du har flyttet den. Du kan bytte til den daglige kalendervisningen for å se flere avtaler.

- **Månedlig kalendervisning.** Du kan dra en avtale og slippe den på en annen dag i den samme måneden. Tidspunktet og varigheten for avtalen endres ikke. Hvis du vil endre tidspunktet eller varigheten, må du redigere avtalen. Hvis det finnes flere avtaler på en dag enn det er mulig å vise i den månedlige kalendervisningen, vil du kanskje ikke se avtalen etter at du har flyttet den. Du kan bytte til den daglige eller ukentlige kalendervisningen for å se flere avtaler.

MERKNAD: Hvis du vil endre varigheten til en avtale, og du bruker et klassisk tema, må du redigere avtalen. Hvis du derimot bruker et moderne tema, kan du raskt endre starttidspunktet eller sluttidspunktet for en avtale i dags- eller ukeskalendervisningen ved å klikke og dra kantlinjen for avtalen. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av avtaler i moderne temaer, se [Om kalendere og temaformater](#). Hvis du vil endre varigheten til en avtale i månedskalendervisningen, må du redigere avtalen.

Avtaler som strekker seg over flere dager, fungerer som følger:

- **Daglig kalendervisning.** Du kan ikke dra en avtale som strekker seg over flere dager, til en annen dag eller et annet tidspunkt når du bruker den daglige kalendervisningen.
- **Ukentlig kalendervisning.** Innenfor området som inneholder avtaler som strekker seg over flere dager, kan du dra en avtale og slippe den på en annen dag i uken som vises, selv om avtalen slutter i en annen uke. Dagen der du slipper avtalen, er den nye startdagen for avtalen. Hvis du for eksempel drar en avtale som begynner kl. 10:30 mandag 21. mars og slutter kl. 22:30 onsdag 23. mars, og slipper den på tirsdag 22. mars, endres avtaledetaljene slik at avtalen begynner kl. 10:30 den 22. mars og slutter kl. 22:30 den 24. mars. Hvis du vil endre avtalens starttidspunkt eller varighet, må du redigere avtalen.

- **Månedlig kalendervisning.** Du kan dra en avtale som strekker seg over flere dager, og slippe den på en annen dag i måneden som vises, selv om avtalen slutter i en annen måned. Dagen der du slipper avtalen, er den nye startdagen for avtalen. Hvis du for eksempel drar en avtale som begynner kl. 10:30 den 24. mars og slutter kl. 22:30 den 29. mars, og slipper den på 31. mars, endres avtaledetaljene slik at avtalen begynner kl. 10:30 den 31. mars og slutter kl. 22:30 den 5. april. Hvis du vil endre avtalens starttidspunkt eller varighet, må du redigere avtalen.

Arbeide med aktivitetslister

Du kan åpne siden Aktivitetsliste fra en postdetaljside eller fra aktivitetslisteområdet i de daglige og ukentlige visningene i din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg (de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene) på kalendersidene. Listen over poster som vises når du åpner aktivitetslistesiden, er avhengig av hvordan du får tilgang til siden:

Dette vises når du åpner aktivitetslistesiden fra en postdetaljside

Når du åpner aktivitetslistesiden ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste i en liste over aktivitetsposter på en postdetaljside, vises aktivitetene som er koblet til posten, på aktivitetslistesiden. Listen kan inneholde åpne aktiviteter, fullførte aktiviteter eller en kombinasjon av disse, slik det er vist i tabellen nedenfor. Du ser alltid bare de postene som er synlige for deg.

Liste	Viste poster
Aktiviteter	■ De koblede oppgavene der fullføringsdatoen er tom. ■ De koblede avtalene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er senere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett. ■ De koblede oppgavene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett. ■ De koblede avtalene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett.
Fullførte aktiviteter	■ De koblede avtalene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett. ■ De koblede oppgavene der fullføringsdato og fullføringstidspunkt er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett.
Åpne avtaler	De koblede avtalene der verdien i feltet Fullføringsdato ikke er i fortiden. MERKNAD: Hvis feltet Fullføringsdato ikke fylles ut av brukeren som oppretter avtalen, får feltet automatisk samme verdi som feltet Sluttidspunkt i avtalen. Når fullføringsdatoen for en avtale er nådd, fjernes avtalen fra listen Åpne avtaler og overføres til listen Fullførte aktiviteter. Opplysningene i områdene med relaterte opplysninger for åpne avtaler og fullførte aktiviteter på detaljsiden for den overordnede posten oppdateres når siden oppdateres. Postene i listen Åpne avtaler sorteres etter datoen og klokkeslettet i feltet Starttidspunkt, og avtalen med tidligst startdato og -klokkeslett vises først i listen.

Liste	Viste poster
Åpne oppgaver	De koblede oppgavene som ikke har en verdi i feltet Fullføringsdato eller som har statusen Fullført, såfremt selskapet bruker standardsettet med verdier for feltet Status. MERKNAD: Når en oppgave merkes som fullført, fylles feltet Fullføringsdato automatisk ut med datoen og klokkeslettet i tidssonen til brukeren som merker oppgaven som fullført. Brukerne kan også fylle ut feltet Fullføringsdato i en oppgave manuelt. Når feltet Fullføringsdato i en oppgave fylles ut, fjernes oppgaven fra listen Åpne oppgaver og overføres til listen Fullførte aktiviteter. Opplysningene i områdene med relaterte opplysninger for åpne oppgaver og fullførte aktiviteter på detaljsiden for den overordnede posten oppdateres når siden oppdateres. Postene i listen Åpne oppgaver sorteres etter feltet Forfallsdato, og oppgaven med tidligst forfallsdato vises først i listen.
Åpne aktiviteter	En kombinasjon av listene Åpne avtaler og Åpne oppgaver. MERKNAD: Postene i listen Åpne aktiviteter sorteres etter feltet Fullføringsdato. Poster der feltet Fullføringsdato er tomt, vises nederst i listen Åpne aktiviteter. Derfor vises åpne oppgaver nederst i listen Åpne aktiviteter, etter alle åpne avtaler. Hvis du ikke vil at de relaterte åpne oppgavene og åpne avtalene på en postdetaljside skal vises i denne rekkefølgen, anbefaler vi at selskapsadministratoren legger til områdene med relaterte opplysninger for åpne oppgaver og åpne avtaler på postdetaljsiden, i stedet for området med relaterte opplysninger for åpne aktiviteter.

Dette vises når du åpner aktivitetslistesiden fra en kalenderside

Når du åpner aktivitetslistesiden ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste i listen Åpne oppgaver i de daglige eller ukentlige brukerkalendervisningene, vises alle åpne aktiviteter som er tilordnet til deg, i listen.

MERKNAD: I standardapplikasjonen vises listen Åpne oppgaver aktivitetslisteområdet i de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene. Du kan imidlertid velge å vise en annen liste, eller administratoren kan velge en annen liste for brukerrollen din. Hvis en annen liste vises i kalendervisningen, åpnes denne listen på siden Aktivetsliste når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger at en annen liste skal vises i de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene, se [Sette opp kalenderen \(på side 751\)](#).

Andre lister er også tilgjengelige på aktivitetslistesiden. Settet med lister som er tilgjengelig, kan inneholde både standardlistene som leveres med Oracle CRM On Demand, og egendefinerte lister for selskapet. Synlighet til poster fastsettes på følgende måte:

- For alle lister unntatt listene over delegerte aktiviteter vises bare postene med aktiviteter der navnet ditt vises i feltet Eier eller i listen over brukere, med mindre du har rettigheten Vis private aktiviteter eller rettigheten Slett alle aktiviteter i rollen.
- For lister over delegerte aktiviteter er synligheten til postene begrenset til aktivitetene der ditt navn vises i feltet Delegert av.
- For alle lister fastsetter det aktive filteret hvilke poster som vises i listen.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har lagt deg til i en gruppe, vises fanen Gruppeoppgaver på kalendersidene.

Om tilgang til private aktiviteter på aktivitetslistesiden

Hvis du har rettigheten **Vis private aktiviteter** og innstillingen **Kan lese alle poster** for posttypen **Aktivitet aktivert** i din brukerrolle, kan du vise alle aktiviteter som er merket som private, uavhengig av eieren av aktiviteten. Rettigheten **Vis private aktiviteter** gir deg ikke muligheten til å oppdatere eller slette en aktivitet som er merket som privat, og som er eid av en annen bruker.

Hvis du har rettigheten **Slett alle aktiviteter** og innstillingen **Kan lese alle poster** for posttypen **Aktivitet aktivert** i din brukerrolle, kan du slette aktiviteter som du ikke eier, eller aktiviteter som er merket som private. Rettighetene **Slett alle aktiviteter** og **Vis private aktiviteter** gis vanligvis bare til selskapsadministratorer.

Dette kan du gjøre fra aktivitetslistesiden

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på aktivitetslistesiden.

MERKNAD: Hvis du åpner aktivitetslistesiden fra en postdetaljside, vil noen av disse funksjonene kanskje ikke være tilgjengelige.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til aktiviteter i bøker eller fjerne aktiviteter fra bøker	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Bunketilordne bok. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Tilordne poster til bøker (på side 1434) .
Opprette en ny aktivitetsliste	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Opprett ny liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 122) .
Opprette en oppgave	Klikk på Ny oppgave på tittellinjen på aktivitetslistesiden. Legg inn de nødvendige opplysningene på oppgaveredigeringsiden, og lagre posten.
Opprett en avtale	Klikk på Ny avtale på tittellinjen på aktivitetslistesiden. Legg inn de nødvendige opplysningene på avtaleredigeringsiden, og lagre posten.
Slette alle poster fra listen	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Bunkesletting. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Slette og gjenopprette poster (på side 164) .
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Eksportere poster i lister (på side 136) .
Søke etter en aktivitet (oppgave eller avtale)	Klikk på kolonneoverskriften Emne for å sortere dataene. Klikk deretter på en bokstav på alfabetlinjen. Klikk på 0-9 for aktiviteter som begynner med et tall.
Håndtere alle aktivitetslistene	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i Siden Håndter lister (på side 132) .
Begrense søkekriteriene for listen	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Begrens liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 122) .
Gjenopprette en slettet liste med poster	Klikk på Meny på tittellinjen for aktivitetslisten, og velg Bunkegjenoppretting. For mer informasjon om hvordan du gjenoppretter slettede lister med poster, se Slette og gjenopprette poster (på side 164) .

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere en gruppe med aktivitetsposter samtidig	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Masseoppdatering. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Oppdatere postgrupper (på side 142) .
Oppdatere en aktivitet	Rediger felt internt på aktivitetslistesiden, eller velg aktiviteten for å åpne detaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer (på side 108) .
Vise et delsett av aktiviteter (oppgaver eller avtaler)	Klikk på rullegardinlisten på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og endre valget (Fullførte oppgaver, Åpne oppgaver, Mine oppgaver eller Mine avtaler).
Vise alle aktiviteter (oppgaver og avtaler)	Klikk på rullegardinlisten på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Alle aktiviteter.

Standard aktivitetslister

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene.

Aktivitetsliste	Filtre
Fullførte oppgaver	Oppgaver som har en fullføringsdato i fortiden
Delegerte oppgaver - fullførte	Oppgaver som har navnet ditt i feltet Delegert av, og som har en fullføringsdato i fortiden
Delegerte oppgaver - åpne	Oppgaver som har navnet ditt i feltet Delegert av, og som har en tom fullføringsdato eller en fullføringsdato i fremtiden
Delegerte oppgaver - forfalte	Oppgaver som har navnet ditt i feltet Delegert av, og som er forfalt
Mine aktiviteter	Alle dine aktiviteter, inkludert oppgaver og avtaler
Mine avtaler	Alle dine avtaler
Mine daglige besøk	Henvisningsbesøk, vurderingsbesøk eller fødselsdagsbesøk som skal gjennomføres i dag
Mine åpne oppgaver	Dine oppgaver der det ikke er merket av i boksen Fullført og som skal utføres i løpet av de neste 90 dagene
Mine oppgaver	Alle dine oppgaver

Aktivitetsliste	Filtre
Mine ukentlige besøk	Henvisningsbesøk, vurderingsbesøk eller fødselsdagsbesøk som skal gjennomføres denne uken
Åpne aktiviteter	Kombinert liste over: ■ Oppgaver som er tilordnet til deg, og som ikke har en fullføringsdato eller en fullføringsdato i fremtiden ■ Fremtidige avtaler som er tilordnet til deg
Åpne oppgaver	Oppgaver der det ikke er merket av i boksen Fullført og som skal utføres i løpet av de neste 90 dagene
Planlagte besøk	Dine planlagte besøk MERKNAD: Denne listen gjelder bare for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Begrense visning av aktivitetsposter

Du kan begrense aktivitetene som vises, ved å velge en filtrert liste. En liste viser et delsett av aktivitetene som oppfyller kriteriene som er lagret i listen.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Før du begynner. Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan gå til oppgave- eller avtaleredigeringssiden og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i applikasjonen. Ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene, men utskriften inneholder ikke alle de tilgjengelige feltverdiene for rullegardinlister.

Slik åpner du en filtrert liste for aktiviteter

- 1 Klikk på fanen Kalender.
- 2 Klikk på Vis fullstendig liste i området for aktivitetslisten på kalendersiden.

MERKNAD: Området for aktivitetslisten er tilgjengelig i de daglige og ukentlige visningene i din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg.

- 3 Endre valget i rullegardinlisten på aktivitetslistesiden.

Slik oppretter du en filtrert liste for aktiviteter

- 1 Klikk på fanen Kalender.
- 2 Klikk på Vis fullstendig liste i området for aktivitetslisten på kalendersiden.
- 3 Klikk på Meny og velg Håndter lister på aktivitetslistesiden.
- 4 Klikk på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 5 Følg fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Merke oppgaver som fullført

Du kan merke oppgaver som fullført. En fullført oppgave blir værende i enkelte lister, for eksempel Alle aktiviteter og Mine aktiviteter. Fullførte oppgaver forsvinner imidlertid fra Min hjemmeside.

Hvis en oppgave du merker som fullført, er koblet til en post, flyttes oppgaven fra listen over åpne aktiviteter eller oppgaver til listen over fullførte aktiviteter på detaljsiden for denne posten.

Slik merker du en oppgave som fullført

- 1 Velg oppgaven.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger oppgaver, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Merk som fullført på siden Oppgavedetaljer.
Etter at du har merket en oppgave som fullført, setter Oracle CRM On Demand feltet Status til Fullført, såfremt selskapet bruker standardsettet med verdier for feltet Status.

Tilordne aktiviteter til en annen ansatt

Du kan tilordne en aktivitet til en annen ansatt hvis du har redigeringstilgang til posten. Som hovedregel kan du redigere en post hvis du eier den eller hvis eieren rapporterer til deg. Men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense en brukers tilgang.

Når du har tilordnet en aktivitet til en annen ansatt, vises aktiviteten automatisk i listene Mine aktiviteter eller Mine oppgaver for den nye brukeren. Den tilordnede aktiviteten beholder også alle tidligere tilknytninger for aktiviteten. Hvis feltet Delegert av er tomt når du tilordner aktiviteten til en annen eier, vises navnet ditt automatisk i feltet Delegert av når aktiviteten tilordnes på nytt. Hvis feltet Delegert av allerede er utfyllt med navnet på en bruker, oppdateres imidlertid ikke feltet automatisk når du tilordner aktiviteten på nytt. Du kan om nødvendig oppdatere feltet manuelt slik at det viser navnet ditt eller navnet på en annen bruker. Du kan bruke listene over delegerte oppgaver til å spore oppgaver som ikke er tilordnet til deg, men som har navnet ditt i feltet Delegert av. Listene over delegerte oppgaver er tilgjengelige i plukklisten for lister på siden Aktivetslister.

Slik tilordner du en aktivitet til en annen ansatt

- 1 Velg aktiviteten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Plasser markøren i feltet Eier på siden Avtaledetaljer eller Oppgavedetaljer, og klikk på oppslagsikonet.
- 3 Klikk på koblingen Velg ved siden av navnet på den nye eieren i oppslagsvinduet.
Navnet på den nye eieren vises i feltet Eier på siden Avtaledetaljer eller Oppgavedetaljer.

Spore salgsbesøk til kunder

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. I tillegg antar opplysningene i dette emnet at selskapet bruker standardsettet med verdier for feltet for statusplukklister. Hvis administratoren imidlertid endrer standardsettet med verdien i feltet for statusplukklister, er det ikke sikkert at aktivitetsbehandlingen i Oracle CRM On Demand fungerer som beskrevet i dette emnet.

Du kan gjøre følgende på besøksdetaljsiden:

- Spore salgsbesøk til kunder og registrere opplysninger, for eksempel om produkter eller løsninger dere har diskutert, prøver, reklameartikler eller opplæringsmateriale du har lagt igjen samt relaterte kontaktpersoner. Du kan spore besøk (salgsbesøk) til kunder på en av følgende måter:
 - Ved å legge til opplysninger om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler i det overordnede besøket.

- Ved å legge til deltakere i det overordnede besøket og deretter spore opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler for hver individuell deltakerpost.

MERKNAD: En *deltaker* er en person som er til stede på et møte eller i en telefonsamtale.

Hvis du bruker deltakere til å spore besøk (salgsbesøk) til kunder, må du legge merke til følgende:

- Alle deltakere vil overta eventuelle opplysninger om produktdetaljer som er registrert i det overordnede besøket.
- Deltakeropplysninger vil ikke ha innvirkning på opplysningene om primær kontaktperson i det overordnede besøket.
- Lagre opplysningene som en mal, også kalt et *smartbesøk*. Smartbesøksmalen er nyttig når du besøker flere kunder i samme ærend, for eksempel registrering av kirurger. Du kan gjøre malen privat eller tilgjengelig for allmenn bruk (offentlig).

Når du bruker smartbesøksmalen for et nytt besøk, legges de fleste opplysningene fra smartbesøket automatisk inn i den nye posten, inkludert detaljer om produkter, leverte reklameartikler og leverte prøver i forhold til besøket. Andre felt, for eksempel partinumre for leverte prøver, lagres imidlertid ikke som en del av malen.

Når du har aktivert smartbesøksmalen for et besøk, kan du deretter oppdatere de øvrige feltene for å spore detaljer om det aktuelle besøket.

Hvis selskapsadministratoren har inkludert feltet Siste besøksdato på siden Rediger firma eller kontaktperson, oppdateres dette feltet automatisk i det koblede firmaet og alle koblede kontaktpersoner. Oppdateringen skjer når du endrer besøkspostens status til Fullført og lagrer posten. Feltet gjenspeiler starttidspunktet og datoen for besøket.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales kan fungere sammen med smartbesøkskonfigurasjonen i Oracle CRM On Demand, men har ikke støtte eller svarfunksjonalitet for smartbesøk.

Hvis du vil ha flere opplysninger om smartbesøk, se Håndtere smartbesøk (se [Administrere smartbesøk](#) på side 1860).

- Sende besøksopplysningene til bruk i avstemmingsprosessen for lagerperioder.
- Følgende skjer i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition etter at besøksdetaljopplysninger er sendt:
- Besøksaktiviteten får statusen Sendt.
 - Eventuelle besøksdetaljposter som har statusen Sendt, låses for å forhindre at disse postene endres eller slettes. Hvis du vil ha opplysninger om postlåsing for besøksaktivitetsposter, se Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
 - Det opprettes en utbetalingstransaksjon som brukes i avstemmingsprosessen for lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Avstemme en lagerperiode \(på side 533\)](#), Prosess for lageravstemming (se [Fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) på side 537), [Vise utbetalingstransaksjoner \(på side 548\)](#).

NOTE: Hvis besøksposten ikke inneholder en gyldig delstatslisens for kontaktperson eller en tilknyttet signaturpost, og administratoren har satt opp valideringskontroller for disse betingelsene på siden Biovitenskapsrelaterte preferanser, vil Oracle CRM On Demand vise en feilmelding og hindre at besøket sendes. Hvis du vil ha opplysninger om de relevante preferansene, se Aktivere validering av delstatslisens for kontaktperson og Aktivere validering av signatur i [Angi biovitenskapsrelaterte preferanser \(på side 1863\)](#).

Begrensninger ved endring av primære kontaktpersoner for kontaktpersonbesøk

Hvis du har lagret et kontaktpersonbesøk og deretter endrer den primære kontaktpersonen for besøket, skjer følgende:

- Besøket registreres under den opprinnelige primære kontaktpersonen og den nye primære kontaktpersonen.
- Besøket bruker den nye primære kontaktpersonen begge steder.
- Emnelinjen er den samme i begge besøkene.

Følgende eksempel forklarer resultatet av at den primære kontaktpersonen endres:

- 1 Du oppretter to kontaktpersoner: Jan og Janne.
- 2 Du oppretter et besøk for kontaktpersonen Jan: *Besok_Jan*.
Jan blir primær kontaktperson for dette besøket.
- 3 Du endrer den primære kontaktpersonen i besøket *Besok_Jan* til *Janne*.
Et nytt besøk med det opprinnelige emnet (*Besok_Jan*) opprettes automatisk under kontaktpersonen Janne i Oracle CRM On Demand. Besøket *Besok_Jan* er nå registrert under både Jan og Janne. Du kan om nødvendig endre emnelinjen for besøket som er registrert under Janne, til noe som passer bedre, for eksempel *Besok_Janne*.

Før du begynner:

- Hvis du vil legge til, redigere eller sende besøk (firma- eller kontaktpersonbesøk), må rollen din omfatte rettigheten *Besøk: Aktiver detaljutforming av besøk*.
- Hvis du vil administrere tilgangen til besøk og konfigurere automatisert besøkssending til applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, må rollen din omfatte rettigheten *Besøk: Administrer besøk*. Denne rettigheten gis vanligvis bare til selskapsadministratorer.

Slik sporer du et salgsbesøk til en kunde

- 1 Åpne firmaet eller kontaktpersonen for besøke på hjemmesiden for firmaer eller kontaktpersoner.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

MERKNAD: Du kan planlegge et salgsbesøk for opptil 25 kunder samtidig ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for flere kunder, se [Massebesøksplanlegging \(på side 206\)](#).

- 2 Klikk på *Nytt besøk* eller *Autobesøk* for å opprette en ny besøkspost under *Besøk* på detaljsiden for firmaer eller kontaktpersoner.

MERKNAD: Hvis området *Besøk* ikke er synlig på detaljsiden, klikker du på koblingen *Rediger oppsett* øverst til høyre på siden og legger til området *Besøk* i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- Når du klikker på *Nytt besøk*, kommer du til siden *Rediger besøk*, der du må angi de fleste opplysninger manuelt for den nye besøksposten.
Pass på at du angir *Besøk* i feltet *Type*. Ellers får du ikke tilgang til følgende relaterte elementer: *Leverte prøver*, *Reklameartikler*, *Detaljer om produkter*.
- Når du klikker på *Autobesøk*, kommer du til detaljsiden for besøk, der følgende feltdata fylles ut automatisk for den nye besøksposten:
 - Feltet *Status* har verdien *Planlagt*.
 - Feltet *Sluttdato* har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
 - Feltet *Emne* har verdien *Automatisert besøk*, og inneholder navnet på firmaet eller kontaktpersonen.
 - Feltet *Type* har verdien *Besøk*.

ADVARSEL: Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder må ikke prøve å deaktivere eller tilpasse *Type = Besøk*.

- 3 Gjør følgende på siden *Rediger besøk* eller *Detaljer om besøk*:
 - a Hvis du vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet *Smartbesøk* og velger smartbesøket.
 - b Registrer eller oppdater opplysninger.

Tabellen som beskriver besøkspostfelt på slutten av denne prosedyren, inneholder tilleggsopplysninger om noen av feltene.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen. Egendefinerte felt som selskapsadministratoren har definert, lagres i smartbesøksmalen.

4 Lagre posten ved å gjøre ett av følgende:

- Klikk på Lagre på redigeringssiden for besøk.
- Klikk på Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk på detaljsiden for besøk.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se Lagre opplysninger om besøksdetaljer som en mal (se [Lagre besøksdetaljøpplysninger som en mal](#) på side 565).

5 Deretter gjør du ett av følgende på detaljsiden for besøk etter behov:

- Legg til linjeposter for produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler eller reklameartikler i den overordnede besøksposten.
- Legg til en linjepost for deltaker i den overordnede besøksposten, og legg deretter til linjeposter for produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler eller reklameartikler i deltakerposten.

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene:

- [Legge til deltakere i besøk \(på side 551\)](#)
- Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk (se [Koble produktdetaljøpplysninger til besøksposter](#) på side 554)
- Koble opplysninger om leverte prøver til besøk (se [Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#) på side 558)
- Koble opplysninger om reklameartikler til besøk (se [Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#) på side 560)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk \(på side 562\)](#)

6 Klikk på Send for å sende opplysningene om besøksdetaljer til behandling. Se [Sende opplysninger om besøksdetaljer til lagring](#).

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om besøk	
Emne	Begrenset til 100 tegn. Navnet på smartbesøksmalen.
Primær kontaktperson	Fylles ut automatisk. Hvis dette besøket er koblet til både et firma og en kontaktperson, vises besøksposten som relaterte opplysninger både på firmadetaljsiden og kontaktpersondetaljsiden. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Firma	Fylles ut automatisk. Skrivebeskyttet. Hvis dette besøket er koblet til både et firma og en kontaktperson, vises besøksposten som relaterte opplysninger både på firmadetaljsiden og kontaktpersondetaljsiden. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.

Felt	Beskrivelse
Adresse	Viser den fullstendige adressen, som er hentet fra de enkelte adressefeltene for firma- eller kontaktpersonposten. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Smartbesøk	Hvis din brukerrolle omfatter denne rettigheten, kan du velge en smartbesøksmal. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Status	Status for besøket, som kan være én av følgende: Tilordnet, Fullført, Utsatt, Inngående samtale, I nettpat, Pågår, Ikke startet, Planlagt, Signert, Sendt, Sender, Venter på en annen. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition bruker følgende statusverdier ved behandling av besøk: ■ Planlagt. Besøket vises i kalenderen og i området Planlagte besøk på kalendersidene. Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen og i området Planlagte besøk på kalendersiden, må din brukerrolle omfatte rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. ■ Signert. Innholdet i besøket er bekreftet av besøksmottakeren. Besøket låses i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, og du kan ikke gjøre flere endringer i leverte prøver, leverte reklameartikler eller prøveforespørsler for besøket. ■ Sendt. Besøket er behandlet i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, og transaksjoner opprettes for avstemming når brukeren klikker på Send på siden for detaljer om firmabesøk eller kontaktpersonbesøk. ■ Sender. Denne statusen angis i applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales og utløser arbeidsflytregler som selskapsadministratoren konfigurerer for å oppdatere besøksposten. Statusen Sender og arbeidsflytreglene brukes som støtte for integreringen av Oracle CRM On Demand med applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. MERKNAD: Statusene Signert og Sender utløser en besøkssending til applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales hvis selskapsadministratoren har konfigurert kjøretidshendelseshandlingen for arbeidsflyt for aktivitetsposten. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer denne kjøretidshendelseshandlingen, se <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. Hvis du vil ha generelle opplysninger om konfigurering av arbeidsflytregler, se Arbeidsflytkonfigurasjon (på side 1470). MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Valuta for aktivitet	Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren har satt opp denne funksjonen.
Mål	Begrenset til 1 500 tegn
Starttidspunkt	Datoen og klokkeslettet da besøket begynner. Standardverdien er dagens dato og 12:00. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.

Felt	Beskrivelse
Varighet	Beregnet verdi (i minutter) basert på starttidspunkt og sluttidspunkt. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Sluttidspunkt	Standardverdien er starttidspunktet pluss 30 minutter. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Type	Typen kan være en av følgende: Besøk, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Møte, Personlig, Presentasjon, Annet eller Oppgave. Hvis du vil håndtere prøver, må du velge Besøk.
Besøkstype	(Skrivebeskyttet) Viser Firmabesøk, Yrkesmessig samtale, Deltakersamtale eller Generelt besøk, avhengig av besøkstypen. MERKNAD: Feltet Type besøk settes som standard til Yrkesmessig samtale for besøk hos kontaktperson, Firmabesøk for besøk hos overordnet firma og Deltakersamtale når deltakere legges til i besøket hos overordnet firma.
Referansenummer	Tekstfelt som kan brukes til å lagre referansenummeret til et relatert element, for eksempel et signert dokument. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Tilleggsopplysninger	
Kostnad	MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Papirsignatur	MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Privat	MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Beskrivelse	Begrenset til 16 350 tegn.
Neste besøk	Begrenset til 1 500 tegn. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sporing av besøk hos kunder:

- [Levere prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#)
- [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens \(på side 1864\)](#)

- Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver (se [Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver](#) på side 1866)
- [Spore de beste besøkstidene](#) (på side 293)

Massebesøksplanlegging

Du kan opprette et planlagt besøk for én eller flere kunder på følgende måter:

- Fra detaljsiden for firma eller kontaktperson med statusen Planlagt.
Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for en kunde fra detaljsiden for firma eller kontaktperson, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 200).
- Fra listesiden for firma eller kontaktperson ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging.
Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for flere kunder fra listesiden for firma eller kontaktperson ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging, se prosedyrene nedenfor.

Når besøket har statusen Planlagt, vises besøket i kalenderen og i området Planlagte besøk på kalendersiden. Området Planlagte besøk på kalendersiden inneholder en oversikt over opptil to uker med planlagte besøk i kronologisk rekkefølge for selgeren samt følgende opplysninger for hvert planlagte besøk: Besøksdato og starttidspunkt, tidspunkt på dagen, emne, kontaktpersonen som skal besøkes og andre adresseopplysninger for kontaktpersonen.

Fargekoden som brukes i området Planlagte besøk på kalendersidene, avhenger av temaet du bruker:

- Forfalte planlagte besøk med startdato i fortiden vises med den fargen som administratoren din har valgt for varseltekst i temaet.
- Kommende planlagte besøk med startdato i fremtiden vises med den fargen som administratoren din har valgt for sidekoblinger i temaet.

MERKNAD: Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen og området Planlagte besøk på kalendersiden, må din brukerrolle omfatte rettigheten **Besøk: Planlagte besøk i kalender**.

Du kan opprette et planlagt besøk for opptil 25 kunder ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging i Oracle CRM On Demand. Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil opprette et planlagt besøk for flere kontaktpersoner.

MERKNAD: Et planlagt besøk opprettes for den første aktuelle dagen i løpet av de sju dagene etter den gjeldende dagen. Hvis i dag for eksempel er tirsdag, og hvis du velger onsdag som dagen for et planlagt besøk, blir besøket dermed opprettet for i morgen. Hvis du imidlertid velger tirsdag som dagen for et planlagt besøk, blir besøket dermed opprettet for tirsdag i neste uke i stedet for i dag, selv om tiden på dagen du velger, er senere enn det gjeldende klokkeslettet. Bare én forekomst av hvert planlagte besøk blir forøvrig opprettet. Det vil si at du ikke kan angi at planlagte besøk skal gjentas i intervaller.

Slik oppretter du et planlagt besøk for flere kontaktpersoner samtidig

- 1 Gå til hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Velg ønsket kontaktpersonliste i området Lister over kontaktpersoner på siden.
- 3 Klikk på Meny og velg Massebesøksplanlegging på kontaktpersonlistesiden.
- 4 Angi følgende opplysninger på siden Planlagte besøk for hver kontaktperson du vil inkludere i massebesøksplanen:
 - Angi planlagt ukedag for besøket.
Gyldige valg er Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag, Lørdag og Søndag.
 - Angi det beste besøkstidspunktet.
Gyldige valg er Tidlig morgen (07 til 09), Morgen (09 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Tidlig ettermiddag (13 til 15), Ettermiddag (15 til 17), Tidlig kveld (17 til 19), Kveld (19 til 21) og Sen kveld (21 til 23).

5 Klikk på Fullfør.

På kalendersiden vises nå alle planlagte besøk i kalenderen og i området Planlagte besøk på siden, forutsatt at brukerrollen din omfatter rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Ovenfor kalenderen vises en informasjonsmelding med antall planlagte besøk som er opprettet.

6 Klikk på ønsket kobling i kalenderen eller ønsket emnekobling i området Planlagte besøk på kalendersiden for å åpne besøksdetaljsiden.

Følgende feltdata settes inn automatisk for hver nye besøkspost som opprettes via massebesøksplanlegging:

- Feltet Status har verdien Planlagt.
- Startdato har en verdi som kombinerer Ukedag og Beste tidspunkt for besøk.
- Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
- Feltet Emne har verdien Yrkesmessig samtale og Navn på kontaktperson.
- Feltet Type har verdien Besøk.

7 Registrer eller oppdater opplysninger i de øvrige feltene på besøksdetaljsiden etter behov.

Hvis du for eksempel vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på besøksdetaljsiden, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).

8 Legg om nødvendig til linjeartikler i besøksposten, og klikk deretter på enten Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk.

Du kan koble opplysninger om produktdetaljer, opplysninger om leverte prøver og reklameartikler til besøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i en besøkspost, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).

Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil opprette et planlagt besøk for flere firmaer.

Slik oppretter du et planlagt besøk for flere firmaer samtidig**1** Gå til hjemmesiden for firmaer.**2** Velg ønsket firmaliste i området Firmalister på siden.**3** Klikk på Meny og velg Massebesøksplanlegging på firmalistesiden.**4** Angi følgende opplysninger på siden Planlagte besøk for hvert firma du vil inkludere i massebesøksplanen:

- Angi planlagt ukedag for besøket.
Gyldige valg er Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag, Lørdag og Søndag.
- Angi det beste besøkstidspunktet.
Gyldige valg er Tidlig morgen (07 til 09), Morgen (09 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Tidlig ettermiddag (13 til 15), Ettermiddag (15 til 17), Tidlig kveld (17 til 19), Kveld (19 til 21) og Sen kveld (21 til 23).

5 Klikk på Fullfør.

På kalendersiden vises nå alle planlagte besøk i kalenderen og i området Planlagte besøk på siden, forutsatt at brukerrollen din omfatter rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Ovenfor kalenderen vises en informasjonsmelding med antall planlagte besøk som er opprettet.

6 Klikk på ønsket kobling i kalenderen eller ønsket emnekobling i området Planlagte besøk på kalendersiden for å åpne besøksdetaljsiden.

Følgende feltdata settes inn automatisk for hver nye besøkspost som opprettes via massebesøksplanlegging:

- Feltet Status har verdien Planlagt.
- Startdato har en verdi som kombinerer Ukedag og Beste tidspunkt for besøk.
- Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.

- Feltet Emne har verdien Firmabesøk og Firmanavn.
 - Feltet Type har verdien Besøk.
- 7 Registrer eller oppdater opplysninger i de øvrige feltene på besøksdetaljsiden etter behov.
- Hvis du for eksempel vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.
- Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på besøksdetaljsiden, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).
- 8 Legg om nødvendig til linjeartikler i besøksposten, og klikk deretter på enten Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk.
- Du kan koble opplysninger om produktdetaljer, opplysninger om leverte prøver og reklameartikler til besøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i en besøkspost, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).

Om eierskap av de planlagte besøkene

Eierskapet av et planlagt besøk fastslås på følgende måte:

- Hvis posttypen Aktivitet er konfigurert i brukermodus, blir brukeren som oppretter det planlagte besøket, som standard eieren av besøket.
- Hvis posttypen Aktivitet er konfigurert i blandet modus, blir feltet Eier for det planlagte besøket tomt som standard. Første gang besøket redigeres, kan det imidlertid hende at brukeren som redigerer det, blir bedt om å fylle ut enten feltet Eier eller Bok for besøket, avhengig av hvordan administratoren setter opp disse feltene.
- Hvis posttypen Aktivitet er konfigurert i bokmodus, må minst én av følgende betingelser være sanne for at besøket skal bli opprettet:
 - En egendefinert bok er valgt som standardboken for posttypen Aktivitet for brukerposten.
 - En egendefinert bok er valgt som standardboken for din brukerpost.

Etter at du har opprettet det planlagte besøket, er både feltet Eier og Bok i besøket tomme. Første gang besøket redigeres, blir imidlertid brukeren som redigerer det, bedt om å fylle ut feltet Bok, fordi dette er et obligatorisk felt når posttypen Aktivitet er konfigurert i bokmodus.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#)
- [Levere prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#)

Justere svar på meldinger

Et *meldingssvar* er tilbakemeldinger som mottas fra målgruppen under presentasjonen av en meldingsplan i løpet av en bestemt periode. Tilbakemeldingen er basert på presentatørens museklikk eller trykk med en tavlepenn. Slike tilbakemeldinger samles inn kontinuerlig gjennom leveringen av en meldingsplan, og spores på grunnlag av tid og det spesifikke meldingsplanelementet som presenteres. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingsplaner, se [Meldingsplaner \(på side 604\)](#).

Meldingssvarene som vises, er innhentet og utfyllt fra PCD-leveringsprogramvaren. Svar som er relevante for tidligere samhandlinger, må vises i Oracle CRM On Demand. Endringsrettigheter for disse svarene må bare gis til administrative personer som har myndighet til å justere meldingsplansvar med tilbakevirkende kraft.

Din brukerrolle må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold hvis du vil arbeide med meldingssvarsidene.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Posten Svar på melding er bare tilgjengelig som et relatert element i en besøkspost, og er ikke tilgjengelig som posttype på øverste nivå.

Slik justerer du et meldingssvar

- 1 Rull til området for relatert element for meldingssvar på en besøksdetaljside, og klikk på Ny.

MERKNAD: Du må kanskje legge til området Svar på melding på siden Detaljer om besøk. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsett, se [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#). Kontakt selskapsadministratoren hvis området Svar på melding ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Vis og juster følgende felt etter behov på redigeringssiden for meldingssvar:

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om svar på melding	
Navn	Navnet som tilordnes til meldingssvarposten. (Obligatorisk felt.) MERKNAD: Feltet Navn er et skrivebeskyttet felt som standard. Ettersom dette feltet også er et obligatorisk felt må imidlertid selskapsadministratoren tilpasse sideoppsettet for meldingssvar slik at feltet Navn kan redigeres for å kunne lagre meldingssvarposten.
Meldingsplan	Meldingsplanen som vises for et bestemt meldingssvar. Klikk på velgerikonet for å velge en eksisterende meldingsplan.
Sekvens	Sekvensnummeret for meldingsplanelementet som tilsvarer et bestemt svar. (Obligatorisk felt.)
Meldingsplanelement	Dette feltet inneholder det spesifikke meldingsplanelementet som vises for meldingsplanen.
Produkt	Produktet som er knyttet til den overordnede meldingsplanen. Bruk oppslagsikonet til å velge et produkt. (Obligatorisk) MERKNAD: Feltet Produkt må ha den samme verdien som den overordnede meldingsplanposten. Det kontrolleres imidlertid ikke at dette kravet er oppfylt i Oracle CRM On Demand. Du må selv kontrollere at denne verdien er den samme som i den overordnede meldingsplanen. Hvis du ikke gjør dette, vil det oppstå dataintegritetsproblemer. Eksempel: Hvis feltet Produkt har verdien AAAA i meldingsplanen, og du oppdaterer feltet Produkt fra AAAA til BBBB i en av de underordnede PCD-postene (meldingsplanelement, forbindelser for meldingsplanelement eller et meldingssvar) ved hjelp av Web-tjenester, har den underordnede PCD-posten en uriktig beskrivelse av produkt BBBB, i stedet for produkt AAAA. MERKNAD: Dette feltet implementeres ikke som standard. Hvis du ønsker å få konfigurert dette feltet, må du kontakte selskapsadministratoren. Se eventuelt Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Løsning	Det underliggende multimedia- eller grafikkfilinnholdet som er emnet for svaret. Før versjon 23 var feltet Løsning obligatorisk som standard. I versjon 23 er imidlertid ikke dette feltet obligatorisk lenger. Hvis selskapet har tilpasset sideoppsett for denne posttypen i tidligere versjoner enn versjon 23, vil imidlertid feltet Løsning fortsatt være obligatorisk for disse tilpassede oppsettene. Selskapsadministratoren kan endre dette feltet til ikke-obligatorisk ved å fjerne merket i boksen Obligatorisk for feltet Løsning som er konfigurert i

Felt	Beskrivelse
	det tilpassede sideoppsettet for denne posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltoppsett, se Opprette og redigere felt (på side 1207) .
Svar	Følgende svarverdier er forhåndskonfigurert: Fortsett diskusjon, Trenger data, Godtatt, Ikke interessert, Avvist eller Viser ikke. Velg en verdi i rullegardinlisten.
Merknader	Beskrivende tilleggsopplysninger om svaret.
Område	En komponent i et presentasjonselement (for eksempel et diagram) som presentatøren kan aktivere under en presentasjon. Denne komponenten er emnet for en bestemt svarverdi.
Starttidspunkt	Begynnelsen på svarperioden da det første meldingssvaret ble mottatt. Klikk på kalenderikonet for å velge startdato og -klokkeslett hvis du vil justere.
Sluttidspunkt	Slutten på svarperioden da det siste meldingssvaret ble mottatt. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdato og -klokkeslett hvis du vil justere.
Varighet	Perioden (i sekunder) mellom starttidspunktet og sluttidspunktet.
Oppfølging	Presentatøren merker av i denne boksen under presentasjonen av en meldingsplan for å angi at en oppfølgingsforespørsel er sendt for et bestemt segment i meldingsplanen. En oppfølgingsforespørsel kan gjelde oversending av litteratur eller lignende. Dette feltet er ikke valgt som standard.
Type	Kategorien for meldingssvar. Bruk plukklisten til å velge en type. Standardverdiene for feltet Type er Svar på melding og Utfall. Når du velger en type, kan du få et annet sideoppsett enn standardsideoppsettet for meldingssvar hvis administratoren har konfigurert dynamiske sideoppsett for denne posttypen. Hvis du for eksempel velger Utfall, kan du få et sideoppsett for meldingsutfall hvis administratoren har konfigurert dette. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av dynamiske sideoppsett for denne posttypen, se Angi dynamiske sideoppsett (på side 1294) samt emnene om sideoppsett i <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. MERKNAD: Dette feltet implementeres ikke som standard. Hvis du ønsker å få konfigurert dette feltet, må du kontakte selskapsadministratoren. Se eventuelt <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.

MERKNAD: Feltene Starttidspunkt, Sluttidspunkt, Oppfølging og Svar var obligatoriske felt i versjoner før versjon 24. Disse feltene er ikke lenger obligatoriske felt i versjon 24.

- 3 Lagre posten hvis du har justert noen av feltene.

Tidfeste avtaler med andre

Gjør følgende når du vil tidfeste en avtale og varsle andre om avtalen:

- 1 Opprett en avtale.
- 2 Inviter kontaktpersoner og brukere.
Når du tidfester avtaler med andre, skiller applikasjonen mellom følgende:
 - **Kontaktpersoner.** Kunder, partnere og så videre som er oppført som kontaktpersonposter i selskapsopplysningene.
 - **Brukere.** Oracle CRM On Demand-brukere i selskapet.
- 3 Kontroller brukernes tilgjengelighet
Du kan vise tilgjengeligheten for brukere, men ikke kontaktpersoner, ettersom du ikke har tilgang til kalendere utenfor applikasjonen.
MERKNAD: Hvis du vil gjøre dette, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.
- 4 Send varsel om avtalen til alle inviterte deltakere.

Slik legger du til inviterte deltakere i avtalen

- 1 Opprett avtalen, legg inn avtaleopplysningene og lagre posten.
- 2 Rull ned til området Kontaktpersoner på avtaledetaljsiden, og klikk på Legg til.
MERKNAD: Du må kanskje legge til områdene Kontaktperson og Bruker i oppsettet. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsett, se [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#).
- 3 Velg en eksisterende kontaktperson i oppslagsvinduet, eller klikk på Ny og opprett kontaktpersonposten.
De valgte kontaktpersonene vises i alfabetisk rekkefølge.
- 4 Klikk på OK.
MERKNAD: Hvis du vil vise en annen person som primær kontaktperson, klikker du på koblingen Rediger ved siden av avtalen på kalendersiden. Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Primær kontaktperson på siden Rediger avtale, velg den nye primære kontaktpersonen og klikk på Lagre. Den primære kontaktpersonen vises i kalendersammendraget. Den nye primære kontaktpersonen legges også til i området Kontaktpersoner på siden Avtaledetaljer, hvis den ikke allerede finnes der.
- 5 Rull ned til området Brukere på avtaledetaljsiden, og klikk på Legg til.
MERKNAD: Når du legger til en bruker i et aktivitetsteam, kan du ikke angi brukerens tilgangsprofil for aktivitetsposten. Brukeren får automatisk tilgangsprofilen Skrivebeskyttet for aktiviteten. Brukernavnet som vises i feltet Delegert av i en aktivitet, får automatisk tilgangsprofilen Fullstendig for aktiviteten. Hvilket tilgangsnivå brukeren har til posten, avhenger av hvordan tilgangsprofilen er konfigurert. Men uansett hvordan tilgangsprofilen Skrivebeskyttet er konfigurert, er det bare aktivitetseieren og brukeren som vises i feltet Delegert av for en aktivitet, som kan fjerne brukere fra aktiviteten.
- 6 Velg brukerne du vil invitere til avtalen, i oppslagsvinduet.
Listen som vises i oppslagsvinduet, inneholder alle Oracle CRM On Demand-brukerne i selskapet.
- 7 Klikk på Lagre.

Slik kontrollerer du brukernes tilgjengelighet

- 1 Klikk på Brukertilgjengelighet på siden Avtaledetaljer.
Hvis knappen Brukertilgjengelighet skal være synlig, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.
En kombinert kalender vises med listen over brukere og deres kalendere. Rader for brukere som ikke har delt sin kalender med deg, vises som tomme felt.
Hvis du vil vise opplysninger om opptatt tid på kalenderen, holder du musepekeren over avtalen.
- 2 Slik viser du tilgjengeligheten for en annen dag

- Klikk på pilene i kalenderhodet for å bla til neste eller forrige dag
- Klikk på kalenderikonet i kalenderhodet
- 3 Oppdater om nødvendig avtaledato og -klokkeslett.
- 4 Lagre posten.

ADVARSEL: Du får ingen advarselsmelding hvis du oppretter en overlappende avtale.

Slik sender du et e-postvarsel til inviterte deltakere (kontaktpersoner og brukere)

- 1 Klikk på Send e-post på siden Avtaledetaljer.
- 2 En e-post åpnes med disse opplysningene:
 - **Til.** Inviterte deltakere (kontaktpersoner og brukere)
Hvis listen overskrider 70 inviterte deltakere, sendes e-posten til de øvrige deltakerne, men e-postadressene deres vises ikke på til-linjen.
 - **Emne.** Emnelinjen i e-posten inneholder ordet *Avtale*, etterfulgt av verdiene i feltene for emne, sted, starttidspunkt og sluttidspunkt fra avtalen. Du kan redigere innholdet på emnelinjen i slike e-poster. Hvis imidlertid tegnsettet for ditt brukspråk benytter flerbyte-tegn, må du aktivere støtte for Unicode (UTF-8) i e-postklienten. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du aktiverer støtte for Unicode (UTF-8) i en e-postklient, se hjelpen eller dokumentasjonen for den aktuelle klienten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Aktivitetsfelt \(på side 221\)](#)
- [Angi standard kalendervisning \(på side 216\)](#)
- [Om aktivitetspåminnelser \(på side 192\)](#)

Lagre avtaler som iCalendar-filer

Dette emnet beskriver hvordan du lagrer avtaler som iCalendar-filer. Denne gjelder bare for besøk og avtaler.

Oracle CRM On Demand gjør det mulig å lagre avtaler i iCalendar-filformatet. Denne funksjonaliteten gir deg mulighet til å lagre detaljene om avtalene dine, slik at du kan overføre dem til andre datamaskiner eller enheter, for eksempel mobile enheter, og deretter åpne dem i applikasjoner som støtter iCalendar-formatet.

Vedlegg

Når du lagrer en avtale som en iCalendar-fil, prøver Oracle CRM On Demand å inkludere alle vedleggene til avtalen i iCalendar-filen. Den maksimale tillatte størrelsen for en iCalendar-fil som lagres fra Oracle CRM On Demand, er imidlertid 500 megabyte (MB). Avhengig av størrelsen på vedleggene vil noen av vedleggene kanskje ikke bli inkludert i iCalendar-filen. Oracle CRM On Demand velger vedleggene som skal legges til i iCalendar-filen, som følger:

- Oracle CRM On Demand sorterer og legger til vedlegg, inkludert både fil- og URL-vedlegg, i stigende alfabetisk rekkefølge. Rekkefølgen er basert på feltet Navn på vedlegg.
- Før et vedlegg legges til i iCalendar-filen, beregner Oracle CRM On Demand om vedlegget vil føre til at iCalendar-filen overskrider den maksimale tillatte størrelsen. Hvis vedlegget ikke vil føre til at iCalendar-filen overskrider den maksimale tillatte størrelsen, legges vedlegget til i filen. Hvis vedlegget vil føre til at iCalendar-filen overskrider den maksimale tillatte størrelsen, hopper Oracle CRM On Demand over dette vedlegget og fortsetter til neste vedlegg i listen.

TIPS: Vurder å endre navn på vedleggene slik at de viktigste vedleggene vises øverst i listen over vedlegg når listen er sortert i stigende alfabetisk rekkefølge basert på feltet Navn på vedlegg.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du lagrer en avtale som en iCalendar-fil.

Slik lagrer du en avtale som en iCalendar-fil

- Gjør ett av følgende:
 - Klikk på koblingen Lagre som iCalendar for avtalen du vil lagre, i dags-, ukes- eller månedskalendervisningen.
 - Klikk på Lagre som iCalendar på siden Avtaledetaljer eller siden Detaljer om besøk.

Avhengig av innstillingene i nettleseren kan du bli bedt om å angi plasseringen der du vil lagre iCalendar-filen. iCalendar-filen lagres som standard med filtypen .ics.

Beslektet emne

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om opplysningene i iCalendar-filer \(på side 213\)](#)

Om opplysningene i iCalendar-filer

Dette emnet beskriver opplysningene som Oracle CRM On Demand skriver til iCalendar-filer. Denne gjelder bare for besøk og avtaler.

Når du lagrer en avtale som en iCalendar-fil, skrives opplysninger fra Oracle CRM On Demand til visse egenskaper i iCalendar-filen. Opplysningene som skrives til iCalendar-filen, inkluderer opplysninger fra avtalen samt opplysninger fra brukerne, kontaktpersonene og vedleggene som er koblet til avtalen. Tabellen nedenfor viser opplysninger som skrives fra Oracle CRM On Demand til iCalendar-egenskapene.

iCalendar-egenskap	Felt i Oracle CRM On Demand	Beskrivelse
ORGANIZER	Eier	Hele navnet til brukeren som er eieren av avtalen. MERKNAD: Hvis det ikke er koblet noen kontaktpersoner eller brukere til avtalen, bortsett fra brukeren som eier avtalen, blir egenskapen ORGANIZER ikke inkludert i iCalendar-filen.
ATTENDEE	Navn og E-post	■ Hver bruker som er koblet til avtalen i Oracle CRM On Demand, legges til som en deltaker i iCalendar-filen. Brukerens fulle navn og e-postadresse skrives til iCalendar-filen. ■ Hver kontaktperson som er koblet til avtalen i Oracle CRM On Demand, legges til som en deltaker i iCalendar-filen. Kontaktpersonens fulle navn og e-postadresse skrives til iCalendar-filen.
SUMMARY	Emne	Innholdet i feltet Emne i avtalen.
LOCATION	Sted	Innholdet i feltet Sted i avtalen.
DTSTART	Starttidspunkt	Startdatoen og -tidspunktet for avtalen. En avtale som starter klokken 24.00 på en bestemt dag og slutter klokken 24.00 på den påfølgende dagen, regnes som en heldagsavtale. For slike heldagsavtaler skrives VALUE=DATE til iCalendar-filen.

iCalendar-egenskap	Felt i Oracle CRM On Demand	Beskrivelse
DTEND	Sluttidspunkt	Sluttdatoen og -tidspunktet for avtalen. En avtale som starter klokken 24.00 på en bestemt dag og slutter klokken 24.00 på den påfølgende dagen, regnes som en heldagsavtale. For slike heldagsavtaler skrives VALUE=DATE til iCalendar-filen.
DESCRIPTIONS	Beskrivelse	Innholdet i feltet Beskrivelse i avtalen.
UID	Rad-ID	Rad-ID-en for avtaleposten.
CREATED	Opprettet: Ekstern dato	Datoen og klokkeslettet da avtalen ble opprettet.
LAST-MODIFIED	Endret: Ekstern dato	Datoen og klokkeslettet avtalen sist ble oppdatert på.
ATTACH	Fil- og vedleggsinnhold, eller Navn på vedlegg og URL-adresse	For et filvedlegg blir filnavnet og innholdet i filen inkludert i iCalendar-filen. Innholdet i filen kodes med Base64-koding. For et URL-vedlegg blir vedleggets navn inkludert som et filnavn med filtypen .txt. URL-adressen inkluderes som innholdet i tekstfilen og kodes ved hjelp av Base64-koding.

Beslektet emne

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Lagre avtaler som iCalendar-filer \(på side 212\)](#)

Vise andre brukeres kalendere

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Du kan vise:

- En annen brukers kalender

Du kan vise de enkeltstående kalenderne til brukere i din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe) og kalenderne til andre brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg.

MERKNAD: Du kan ikke vise kalenderne til brukerne som rapporterer til deg, med mindre disse brukerne er medlemmer av en forhåndsdefinert gruppe der du også er medlem, eller at brukerne eksplisitt deler sin kalender med deg.

- En gruppekalender (hvis du er medlem av en gruppe) som kombinerer kalenderne til alle medlemmene av gruppen i én kalendervisning

MERKNAD: Listen viser brukerne i alfabetisk rekkefølge. Hvis listen inneholder mer enn ti brukere, må du bla gjennom listen for å vise de øvrige brukernes kalendere.

Hvis du vil ha mer informasjon om grupper, se [Gruppehåndtering \(på side 1438\)](#).

- Egendefinerte visninger som kombinerer andre brukeres kalendere

Hvis du for eksempel arbeider på et korttidsprosjekt med et avgrenset antall brukere i ulike funksjoner, kan du opprette en egendefinert visning som inneholder kalendere bare for disse brukerne. Dermed kan du se

tidsplanen for disse brukerne i én visning. Når du oppretter en egendefinert kalendervisning, kan du legge til følgende brukere i visningen:

- Brukere som er medlemmer av din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe)
- Brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte kalendervisninger, se [Legge til egendefinerte kalendervisninger \(på side 218\)](#).

MERKNAD: Bare inviterte deltakere og eiere av avtaler kan vise detaljene for private avtaler.

Slik viser du en annen brukers kalender

- 1 Klikk om nødvendig på fanen Bruker på kalendersiden.
- 2 Klikk på oppslagsikonet på tittellinjen, og klikk på brukerens etternavn i oppslagsvinduet. Denne brukerens kalender hentes inn i brukervisningen.

MERKNAD: Du kan bare velge blant brukere som deler sine kalendere med deg, og brukere som er medlemmer av din gruppe.

Slik går du raskt tilbake til din egen kalender

- Klikk på knappen Min kalender på tittellinjen.

Slik viser du en kombinert kalender for alle gruppemedlemmer

- 1 Klikk på fanen Gruppe på kalendersiden.
- 2 Du kan gjøre følgende i den kombinerte kalenderen:
 - Klikke på et brukernavn for å gå til denne brukerens personlige kalender.
 - Klikk på det aktuelle ikonet for å vise den kombinerte kalenderen for én enkelt dag, en uke eller en måned.

I visningene for gruppekalender og egendefinert kalender:

- To forskjellige bakgrunnsfarger vises, med én farge for hvert av følgende:
 - Arbeidstider på arbeidsdager.
 - Ikke-arbeidstider, inkludert alle timene på dager som ikke er arbeidsdager, i tillegg til timene som ikke er arbeidstider på arbeidsdager.
- Hvis du ikke har tilgang til kalenderen for en bruker som er inkludert i en egendefinert kalendervisning, er planen for denne brukeren nedtonet i den egendefinerte kalendervisningen med mindre brukeren eksplisitt deler kalenderen med deg. Hvis for eksempel en bruker som var inkludert i en egendefinert kalendervisning, stopper deling av kalenderen med deg, eller hvis en bruker som var inkludert i en egendefinert kalendervisning eller den forhåndsdefinerte gruppen din, blir inaktiv, er planen for denne brukeren nedtonet.

MERKNAD: Når en bruker legges til i den forhåndsdefinerte gruppen din, blir brukeren inkludert i gruppekalendervisningen, men planen for brukeren er nedtonet frem til neste gang du logger av Oracle CRM On Demand og logger på igjen.

- Du kan bytte mellom å vise hele dagen og vise bare arbeidstiden.
- Hvis du velger å vise bare arbeidstiden i den daglige visningen, og hvis det finnes avtaler som begynner før arbeidstiden eller etter avsluttes etter arbeidstiden, utvides timene som vises, slik at de inkluderer disse avtalene.
- Varigheten for avtalene rundes opp til den nærmeste 15-minuttersperioden for visningsformål. En avtale med varighet mellom 1 og 15 minutter vises for eksempel som en avtale med 15 minutters varighet, og en avtale med varighet mellom 31 og 45 minutter vises som en avtale med 45 minutters varighet.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om egendefinerte kalendervisninger i følgende emne:

- [Legge til egendefinerte kalendervisninger \(på side 218\)](#)

Siden Kalenderinnstillinger

Klikk på et emne for å vise instruksjoner for å utføre følgende oppgaver fra siden Kalenderinnstillinger:

- [Dele din kalender \(på side 216\)](#)
- [Angi standard kalendervisning \(på side 216\)](#)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger \(på side 218\)](#)

MERKNAD: Kalenderen fungerer bare som en gregoriansk kalender. Den kan ikke konfigureres for andre kalendersystemer.

Dele din kalender

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Hvis du vil utvide tilgangen til din kalender utover gruppemedlemmer, må du eksplisitt dele kalenderen med den andre brukeren.

Slik deler du din kalender

- 1 Klikk på Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2 Klikk på Del kalender på siden Kalenderinnstillinger.
Hvis du er medlem av en gruppe, er medlemmene av gruppen oppført i området Standarddeling.
- 3 Klikk på Legg til brukere i området Min kalenderdelingsliste.
- 4 Velg brukerne du vil dele kalenderen din med, på siden Delt kalender.
- 5 Lagre endringene.

Angi standard kalendervisning

Dette emnet beskriver hvordan du setter opp standardkalendervisningen fra koblingen Kalenderoppsett på kalendersidene.

Når du setter opp standard kalendervisning, kan du gjøre følgende:

- Velge kalendervisningen du vil bruke hver gang du klikker på fanen Kalender.
- Velg aktivitetslisten som skal vises i de daglige og ukentlige visningene i din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg (de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene).

Listen Åpne oppgaver vises i standardapplikasjonen, men du kan velge en annen liste i aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning i kalenderinnstillingene. Administratoren kan også velge en liste for brukerrollen din. Hvis du lar aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning stå tom, brukes innstillingen for rollen din, og hvis aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning for brukerrollen er tom, vises listen Åpne oppgaver.

Du kan velge mellom alle listene som er tilgjengelige for deg, inkludert private lister, felles lister, systemlister og lister som er spesifikke for brukerrollen din for aktivitetsposttypen. I de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene vises bare tre av kolonnene fra listen på følgende måte:

- Kolonnen Emne vises alltid så lenge feltet Emne er valgt som et visningsfelt i listedefinisjonen.
- I tillegg til kolonnen Emne vises de to første kolonnene i listen.

Hvis listen som du velger, slettes eller blir utilgjengelig senere, fastsettes listen som vises i de daglige og ukentlige kalendervisningene, på følgende måte:

- Hvis en liste er valgt i aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning for brukerrollen din, vises denne listen.
- Hvis aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning for brukerrollen din er tom, vises listen Åpne oppgaver.
- Angi hvilken dag som skal vises som første ukedag i kalenderen og i datovelgerne der du velger verdier for datofelt i Oracle CRM On Demand.
- Velg ukedagene og arbeidstiden du vil vise i kalenderen, hvis du ikke ønsker å bruke innstillingene for hele selskapet.

Som standard er merket fjernet i alle avmerkingsboksene for ukedagene, og feltene Starttidspunkt for arbeidstid og Sluttidspunkt for arbeidstid er tomme. Når du angir arbeidstid, kan du angi bare ett starttidspunkt og ett sluttidspunkt. Du kan ikke angi forskjellige arbeidstider for individuelle arbeidsdager. Hvis du angir et starttidspunkt for arbeidstiden, må du også angi et sluttidspunkt, og sluttidspunktet må være senere enn starttidspunktet. Hvis du angir et sluttidspunkt, må du på samme måte også oppgi et starttidspunkt. Om nødvendig konverterer Oracle CRM On Demand starttidspunktet og sluttidspunktet du angir, til det riktige formatet for den nasjonale innstillingen din etter at du har lagret endringene.

I de daglige og ukentlige visningene av din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg, kan start- og sluttidspunktene for arbeidstid vises på timen hvis du bruker et klassisk tema, og på timen eller halvtimen hvis du bruker en moderne kalender. I visningen for gruppekalender og egendefinert kalender kan start- og sluttidspunktene for arbeidstid vises på timen. Oracle CRM On Demand runder starttidspunktet for arbeidstiden ned til den nærmeste timen eller halvtimen og runder sluttidspunktet for arbeidstiden opp til nærmeste time eller halvtime. Hvis du for eksempel angir 08:40 som starttidspunkt, runder Oracle CRM On Demand starttidspunktet ned til 08:00 for de daglige og ukentlige visningene for individuelle kalendere hvis du bruker et klassisk tema, og runder det ned til 08:30 hvis du bruker et moderne tema. Hvis du angir 17:40 som sluttidspunkt, runder Oracle CRM On Demand sluttidspunktet opp til 18:00 for de daglige og ukentlige visningene for individuelle kalendere i både et klassisk tema og moderne tema.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan arbeidsdagene og arbeidstiden vises i kalendervisninger, se [Om kalenderarbeidsdager og arbeidstid \(på side 185\)](#).

- Velge tilleggsopplysninger som skal vises i avtaler i kalendervisningene. Som standard vises opplysningene fra avtalefeltene Emne, Sted og Navn på kontaktperson i avtaler i kalendervisningene. Du kan velge å vise følgende tilleggsopplysninger:
 - Navnet på firmaet som er koblet til avtalen. Firmanavnet er en kobling til firmaposten.
 - Statusen for avtalen.
 - Telefonnummeret til den primære kontaktpersonen som er koblet til avtalen. Telefonnummeret er en kobling til kontaktpersonposten. Hvis feltet Telefon arbeid er utfyllt i kontaktpersonposten, vises dette telefonnummeret. Hvis feltet Telefon arbeid ikke er utfyllt i kontaktpersonposten, og hvis feltet Mobiltelefon er utfyllt, vises mobiltelefonnummeret.
- Angi om du vil motta påminnelser for aktiviteter du eier, eller der du er inkludert i listen over brukere, hvis det er konfigurert påminnelser for aktivitetene. Valgene i feltet Aktivitetsvarsel er som følger:
 - **Ingen.** Hvis du velger dette alternativet, mottar du ingen påminnelser.
 - **E-post.** Hvis du velger dette alternativet, vil du motta påminnelser via e-post.
 - **Hurtigpåminnelse.** Hvis du velger dette alternativet, vises påminnelsene i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse når du er logget på Oracle CRM On Demand.
 - **E-post- og hurtigpåminnelse.** Hvis du velger dette alternativet, mottar du e-postpåminnelsene, og påminnelsene vises også i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse når du er logget på Oracle CRM On Demand.
 - **Tom.** Hvis du lar feltet Aktivitetsvarsel stå tomt, gjelder alternativet som er valgt i feltet Aktivitetsvarsel på selskapsnivå for deg. Standardalternativet på selskapsnivå er Ingen, men administratoren kan velge et annet alternativ.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du angir standard kalendervisning.

Slik angir du standard kalendervisning

- 1 Klikk på Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2 Klikk på Standard kalendervisning på siden Kalenderinnstillinger.
- 3 Angi preferanser på siden Standard kalenderinnstillinger på følgende måte:
 - a Velg en kalendervisning.
 - b (Valgfritt) Velg aktivitetslisten som skal vises i de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene.
 - c Velg hvilken dag som skal vises som den første ukedagen i kalenderen.

Som standard er feltet Kalenderuken starter på tomt. Hvis du lar dette feltet stå tomt, brukes den selskapsomfattende innstillingen for første ukedag.

MERKNAD: Når du har endret startdagen i uken, må du logge av Oracle CRM On Demand og deretter logge på igjen før du ser endringen i kalenderen og i datovelgerne der du velger verdier for datofelt i Oracle CRM On Demand.
 - d I delen Kalenderarbeidsuke setter du opp arbeidsdagene og arbeidstiden for kalenderen på følgende måte:
 - Merk av for hver dag du vil skal vises som en arbeidsdag i kalenderen. Hvis du merker av for én eller flere dager, vises bare de dagene som arbeidsdager i de daglige eller ukentlige brukerkalendervisningene, uavhengig av arbeidsdagene som er angitt på selskapsnivå. Hvis du fjerner merket for alle dagene, gjelder arbeidsdagene som er angitt på selskapsnivå, for kalenderen.
 - Hvis du vil angi et starttidspunkt for arbeidstiden som ikke er identisk med tidspunktet som er angitt på selskapsnivå, angir du starttidspunktet i feltet Starttidspunkt for arbeidstid.
 - Hvis du angav et starttidspunkt for arbeidstiden, må du deretter angi sluttidspunktet i feltet Sluttidspunkt for arbeidstid. Sluttidspunktet må være senere enn starttidspunktet.

MERKNAD: Hvis du ikke angir et starttidspunkt og sluttidspunkt for arbeidstiden, gjelder arbeidstiden som er angitt på selskapsnivå, for kalenderen.
 - e I området Preferanser for avtaleopplysninger merker du av i boksene for tilleggsopplysningene du vil vise i avtaler i kalendervisningene.
 - f I feltet Aktivitetsvarsel velger du alternativet du vil ha, eller la feltet stå tomt hvis du vil at innstillingen på selskapsnivå skal gjelde for deg.
 - g Lagre endringene.

Legge til egendefinerte kalendervisninger

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Hvis du er medlem av en gruppe (og rollen din omfatter rettigheten Del kalender), kan du automatisk vise en sammenslått kalender som kombinerer kalenderne til alle medlemmene i gruppen i én kalendervisning. Det kan imidlertid være hensiktsmessig å definere andre kombinerte kalendervisninger for å dekke spesifikke behov. Hvis du vil definere kombinerte kalendervisninger, legger du til en egendefinert visning.

Hvis du for eksempel arbeider på et korttidsprosjekt med et avgrenset antall brukere i forskjellige funksjoner, kan du opprette en egendefinert visning som inneholder kalendere bare for disse brukerne. Dermed kan du se tidsplanen for disse brukerne i én visning. Når du oppretter en egendefinert kalendervisning, kan du legge til følgende brukere i visningen:

- Brukere som er medlemmer av din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe)
- Brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg

MERKNAD: I egendefinerte visninger er det ikke tillatt å endre startdagen for uken eller starttidspunktet for dagen.

Slik legger du til en egendefinert kalendervisning

- 1 Klikk på koblingen Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2 Klikk på Håndter gruppevisninger på siden Kalenderinnstillinger.
Navnet på gruppen din vises i området Standardvisninger på siden Håndter visninger.
- 3 Klikk på Legg til.
- 4 Angi et navn og en beskrivelse for visningen på siden Håndter visning.

MERKNAD: Du kan ikke dele kalendere med en hel gruppe, men du må i stedet legge til hvert medlem av den aktuelle gruppen som brukere i en egendefinert visning.

- 5 Lagre posten.
- 6 Klikk på navnet på den nye gruppen på siden Håndter visninger.
Detaljsiden Håndter visning vises.
- 7 Klikk på Legg til medlemmer, og velg brukere.
- 8 Lagre posten.
Den nye visningen vises i rullegardinlisten i fanen Kalendergruppe.

Vise gruppeoppgavelister

Hvis selskapet ditt bruker valget for gruppetilknytning og hvis du er medlem av en gruppe, kan du vise en konsolidert liste over oppgaver som er eid av et medlem av gruppen din eller der et medlem av gruppen er en del av aktivitetsteamet. Hvis du vil ha mer informasjon om grupper, se [Gruppehåndtering \(på side 1438\)](#).

Slik viser du gruppeoppgavelister

- 1 Klikk på fanen Gruppeoppgaver på kalendersiden.
- 2 Velg oppgavelisten du vil vise, i rullegardinlisten.

MERKNAD: Oppgaver som andre brukere har merket som private, vises ikke i gruppeoppgavelisten.

Bruke aktivitetsvurderingsskript

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved innsamling av opplysninger om og evaluering av aktiviteter, for eksempel oppgaver, avtaler og salgsbesøk. Et *vurderingsskript* består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektet og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

MERKNAD: Aktivitetsvurderinger er foreløpig ikke aktivert for smartbesøk.

Før du begynner. Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se [Om vurderingsskript \(på side 1850\)](#).

Slik bruker du et aktivitetsvurderingsskript

- 1 Velg aktiviteten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om valg av aktiviteter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om aktiviteter, se [Kalender og aktiviteter \(på side 181\)](#).

- 2 Rull ned til området Aktivitetsvurdering på detaljsiden (besøk, avtale eller oppgave) for aktiviteten, og klikk på Legg til.

MERKNAD: Du må kanskje legge til området Aktivitetsvurdering i sideoppsettet. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsett, se [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#).

- 3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.
- 4 Velg svaret for hvert skriptspørsmål på siden Aktivitetsvurderinger, og klikk på Lagre. Detaljsiden (besøk, avtale eller oppgave) for aktiviteten vises på nytt. Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.

Om synkronisering av hendelser og avtaler

Hvis selskapsadministratoren velger innstillingen Vis hendelser i kalender på siden Selskapsprofil, vises opplysninger om hendelsesposter i kalenderen i Oracle CRM On Demand. Hvis innstillingen er valgt, ajourføres automatisk en tilknyttet avtalepost for en hendelsespost i Oracle CRM On Demand. Når en bruker oppretter, oppdaterer eller sletter en hendelsespost via brukergrensesnittet, importassistenten eller Web-tjenester, opprettes, oppdateres eller slettes den tilknyttede avtaleposten i Oracle CRM On Demand. Den opprinnelige hendelsesposten oppdateres eller slettes automatisk i Oracle CRM On Demand når du oppdaterer eller sletter den tilhørende avtaleposten for hendelsen via de samme kanalene.

Tenk deg for eksempel et arrangement med navnet Kardiologkonferanse som skal holdes fra 20.07.2015 kl. 09:00 til 20.07.2015 kl. 17:00 på Hotell Norge. En avtalepost opprettes på følgende måte i Oracle CRM On Demand:

- Kardiologkonferanse angis som emne
- 09:00 og 20.07.2015 angis som starttidspunkt og -dato for avtalen, og 17:00 og 20.07.2015 angis som sluttidspunkt og -dato
- Hotell Norge angis som sted
- Hendelse angis som aktivitetstype

Oracle CRM On Demand viser avtalen for hendelsen i Oracle CRM On Demand-kalenderen. Avtalen vises også i kalendere for andre produkter som synkroniseres med Oracle CRM On Demand, for eksempel Oracle CRM On Demand Desktop.

Tabellen nedenfor viser tilordningen av felt mellom en hendelsespost og den tilhørende avtaleposten.

Felt i hendelsespost	Felt i avtalepost
Navn	Emne
Starttidspunkt	Starttidspunkt
Sluttidspunkt	Sluttidspunkt
Sted	Sted
Eier	Eier
Bok	Bok

Når en bruker oppretter en hendelse, oppretter Oracle CRM On Demand den tilsvarende avtalen og kopierer disse feltene fra hendelsen til avtalen. I tillegg kopierer Oracle CRM On Demand bestemte underordnede poster for en hendelse, for eksempel en bruker som er lagt til i et hendelsesteam, eller en bok som er lagt til i en hendelse. På samme måte oppretter Oracle CRM On Demand disse underordnede postene for hendelser når de

opprettet i en avtalepost. I kalenderoppføringen som Oracle CRM On Demand oppretter for en hendelse, vises navnet og stedet for hendelsen som emnet og stedet for avtalen, og stedet vises i parentes. Hvis du klikker på koblingen Emne, kommer du til siden Avtaledetaljer, på samme måte som med andre kalenderoppføringer som ikke er hendelser.

MERKNAD: Når brukeren oppdaterer en hendelse og lagrer den, oppretter Oracle CRM On Demand avtalen automatisk fra dette tidspunktet for hendelsesposter som eksisterte på forhånd, sammen med underordnede poster for bok og bruker. Dette betyr at gamle hendelser ikke vises i kalenderen i Oracle CRM On Demand før brukeren oppdaterer og lagrer hendelsen på nytt. Å legge til eller fjerne underordnede poster for en hendelse, anses ikke som en oppdatering av hendelsesposten, og det utløser ikke oppretting av en avtale. Hvis for øvrig selskapsadministratoren deaktiverer innstillingen Vis hendelser i kalender i selskapsprofilen, opprettes ikke lenger en tilknyttet hendelsesavtale som tilsvarer nye hendelser, i Oracle CRM On Demand. Eksisterende hendelsesavtaler som er opprettet etter at administratoren aktiverte innstillingen, blir imidlertid værende i Oracle CRM On Demand, og Oracle CRM On Demand fortsetter å synkronisere disse hendelsesavtalene med de tilhørende hendelsesoppdateringene for å unngå dataavvik mellom hendelsen og hendelsesavtalen. Hendelsesavtalen vises imidlertid ikke i kalenderen i Oracle CRM On Demand ettersom administratoren har deaktivert innstillingen.

Når en bruker sletter en tilordnet hendelsesavtale, eller den opprinnelige hendelsen, slettes både den tilordnede hendelsesavtalen og selve hendelsen i Oracle CRM On Demand, inkludert de delte underordnede postene, for eksempel en delt brukerpost, eller en delt bokpost. Brukerne kan gjenopprette begge postene fra siden Slettede elementer i opptil 30 dager etter slettingen. Hvis én av disse postene gjenopprettes, blir også den tilhørende posten gjenopprettet. Hvis for eksempel en hendelse gjenopprettes, blir den tilhørende avtalen for denne hendelsen gjenopprettet.

Brukere som legges til i en synkronisert avtale som en bruker, legges til i hendelsen som et teammedlem med skrivebeskyttet posttilgang til hendelsen, og brukere som legges til i en synkronisert hendelse, har skrivebeskyttet posttilgang til avtalen. Oracle CRM On Demand evaluerer koblingen av posttilgang fra teamet og den standard tilgangsprofilen som er knyttet til brukerens rolle, for å fastslå brukerens tilgang til posten. Brukergrupped medlemmer blir ikke lagt til i en hendelse som teammedlemmer. Uavhengig av kanalen som en bruker blir lagt til fra, som medlem av et hendelsesteam, blir den brukeren langt til i avtalen som en bruker.

Brukere som har tilgang til en synkronisert avtale via en bok, har den samme tilgangen til hendelsen via boken, og hvis de har tilgang til en synkronisert hendelse via en bok, har de den samme tilgangen til avtalen via boken. Hendelsesavtalen vises ikke i kalenderen for en bruker som får tilgang via en bok. Brukeren får imidlertid tilgang til hendelsesavtaleposten i lister over avtaler. Hvis det finnes en arbeidsflyt i en hendelse med en boktilordningshandling, blir boken som er tilordnet til hendelsen, også tilordnet til den synkroniserte avtalen. Det motsatte stemmer også hvis det finnes en arbeidsflyt i en aktivitet med en boktilordningshandling. Da blir boken som er tilordnet til avtalen, også tilordnet til den synkroniserte hendelsen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Håndtere kalendere og aktiviteter \(på side 188\)](#)
- [Håndtere hendelser \(på side 518\)](#)
- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)

Aktivitetsfelt

Bruk siden Rediger oppgave til å legge til en oppgave eller oppdatere detaljer for en eksisterende oppgave. Bruk siden Rediger avtale til å legge til en avtale eller oppdatere detaljer for en eksisterende avtale. Bruk siden Rediger besøk til å oppdatere detaljene for et eksisterende planlagt besøk. På redigeringssidene vises hele settet med felt for en oppgave eller avtale.

TIPS: Du kan også redigere aktivitetene på aktivitetslistesiden og på sidene for avtale-, oppgave- og besøksdetaljer. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene på redigeringssiden for oppgaver og avtaler. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene på siden Rediger besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).

MERKNAD: Hvis aktivitetstype er konfigurert i blandet modus eller bokmodus, kan du ikke ta med feltet Delegert i detaljsideoppsettet for avtale, oppgaver eller besøk. Ellers oppstår det en feil når du prøver å lagre avtalen, oppgaven eller besøket.

Felt	Beskrivelse
Firma	Firma som er koblet til denne aktiviteten.
Avtalepåminnelse	Angir hvor lenge før starttidspunktet for avtalen det skal sendes påminnelser om avtalen. Påminnelser sendes til avtaleeieren og til hver bruker i listen over brukere i avtalen hvis innstillingene i feltet Aktivitetsvarsel på brukernivå eller selskapsnivå tillater at aktivitetspåminnelser sendes til brukeren. Hvis du vil ha opplysninger om feltet Aktivitetsvarsel, se Angi standard kalendervisning (på side 216). Hvis du vil ha opplysninger om formatet og innholdet i påminnelsene som sendes til brukere, se Om aktivitetspåminnelser (på side 192). Hvis du lar feltet Avtalepåminnelse stå tomt, sendes ingen påminnelser for avtalen. MERKNAD: Hvis du endrer den angitte tiden for påminnelsen for en eksisterende avtale, gjelder endringen for påminnelsen for alle brukere i avtalen. Feltet Avtalepåminnelse vises ikke på siden Avtaledetaljer som standard i standardapplikasjonen, men administratoren kan legge til feltet i sideoppsettet for rollen din.
Godkjenningsstatus	Godkjenningsstatusen for posten når oppgaven opprettes. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet. De kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha mer informasjon om arbeidsflyten Opprett oppgave, se Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave (på side 1516) . Hvis du vil ha mer informasjon om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Besøksresultat	Resultatet for aktivitetstypen Fødselsdagsbesøk, Henvisningsbesøk eller Vurderingsbesøk, for eksempel Utenfor rekkevidde, Avtale, Hold kontakten eller Inaktiv fil. Når du angir en verdi i dette feltet, blir det skrivebeskyttet.
Kampanje	Kampanjen som er koblet til denne aktiviteten.
Kommentarer	Dette feltet inneholder kommentarer om aktiviteten. Det er begrenset til 250 tegn.
Fullføringsdato	Datoen og klokkeslettet da aktiviteten ble fullført. Dette feltet fylles ut automatisk for oppgaver når Fullført angis som verdi i feltet Status, eller knappen Merk som fullført klikkes på.

Felt	Beskrivelse
	Hvis Fullføringsdato står tom for avtaler, får den automatisk samme verdi som feltet Sluttidspunkt når avtalen er opprettet og lagret. Hvis feltet Fullføringsdato ikke er konfigurert som skrivebeskyttet, kan du angi en dato i dette feltet som er forskjellig fra sluttdatoen for avtalen. Hvis du imidlertid endrer verdien i feltet Sluttidspunkt senere, endres også verdien i feltet Fullføringsdato automatisk til den nye verdien i feltet Sluttidspunkt. Når du endrer datoen i feltet Fullføringsdato, medfører ikke dette at avmerkingsboksen Fullført for avtalen blir valgt, eller at feltet Status blir satt til Fullført, selv om den nye datoen er i fortiden. Feltet Fullføringsdato kan ikke stå tomt for avtaler siden brukere av Oracle CRM On Demand benytter dette feltet når de skal finne ut hvilke avtaler de skal ta med i listene over åpne aktiviteter og åpne avtaler som vises i flere områder i Oracle CRM On Demand. Hvis du fjerner verdien i feltet Fullføringsdato i en avtale, tilbakestiller Oracle CRM On Demand automatisk feltet til den samme verdien som feltet Sluttidspunkt.
Fullført	Denne boksen blir automatisk merket av for oppgaver når Fullført angis som verdi i feltet Status for oppgaven. Denne boksen blir automatisk merket av for avtaler når Fullført angis som verdi i feltet Status for avtalen.
Primær kontaktperson	Den primære kontaktpersonen som er koblet til denne aktiviteten. For selskaper som bruker gruppefunksjonen, er dette den primære kontaktpersonen i kalendervisningene.
Delegert av	Brukeren som delegerte aktiviteten til en annen eier. Hvis feltet Delegert av er tomt når du tilordner aktiviteten til en annen eier, vises navnet ditt automatisk i feltet Delegert av når aktiviteten tilordnes på nytt. Hvis feltet Delegert av allerede er utfyllt med navnet på en bruker, oppdateres imidlertid ikke feltet automatisk når du tilordner aktiviteten på nytt. Du kan om nødvendig oppdatere feltet manuelt slik at det viser navnet ditt eller navnet på en annen bruker. Endringer i feltet Delegert av spores ikke som standard.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om denne aktiviteten. Begrenset til 16 350 tegn.
Forfallsdato	Datoen da denne oppgaven må være utført (gjelder bare for oppgaver).
Sluttidspunkt	Datoen og klokkeslettet da avtalen er ferdig (gjelder bare for avtaler). Dagens dato og 13:00 brukes som standard. Oracle CRM On Demand oppdaterer automatisk dette feltet ved hjelp av startidspunktet og varigheten på avtalen. Hvis du lar feltet Fullføringsdato i en avtale stå tomt, blir feltet automatisk utfyllt med verdien fra feltet Sluttidspunkt. Hvis du endrer verdien i feltet Sluttidspunkt, endres også verdien i feltet Fullføringsdato automatisk til den nye verdien i feltet Sluttidspunkt.
Kundeemne	Kundeemne som er koblet til denne aktiviteten.
Sted	Stedet der avtalen finner sted (gjelder bare for avtaler).
Salgsmulighet	Salgsmulighet som er koblet til denne aktiviteten.

Felt	Beskrivelse
Eier	Eieren av aktivitetsposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Prioritet	Prioritetsnivå, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioritetsnivået gjelder bare for oppgaver. Standardverdien er 3 - Lav. Hvis feltet Prioritet ikke er obligatorisk for oppgaver i selskapet, kan du opprette en oppgave med nullverdi i feltet Prioritet. Hvis du derimot angir en verdi i feltet Prioritet når en oppgave opprettes eller oppdateres, kan du ikke senere endre feltet Prioritet for denne oppgaven til en nullverdi, selv om feltet Prioritet ikke er obligatorisk. MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien <i>1-Høy</i> til verdien <i>Høyeste</i>), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: <i>1-etikett</i>, <i>2-etikett</i> eller <i>3-etikett</i>, der <i>etikett</i> er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for <i>1-etikett</i>, ingen pil for <i>2-etikett</i>, pil ned for <i>3-etikett</i> og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien <i>1-Min høyeste</i>, men viser ingen pil for verdien <i>Min høyeste</i>. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklister for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklister, som for eksempel feltet Prioritet, se Endre plukklisterverdier (på side 1241).
Privat	Hvis avmerkingsboksen Privat er aktivert, er aktivitetsposten som standard ikke synlig for andre brukere, selv om aktiviteten er koblet til en post som er synlig for andre brukere. Det kan imidlertid være at aktivitetsposten er synlig for noen brukere. Brukere som har rettigheten Vis private aktiviteter, og som har innstillingen Kan lese alle poster for posttypen Aktivitet aktivert i deres brukerrolle, kan vise alle aktiviteter som er merket som private, uavhengig av eieren av aktiviteten. Rettigheten Vis private aktiviteter gir ikke en bruker muligheten til å oppdatere eller slette en aktivitet som er merket som privat, og som er eid av en annen bruker. Brukere som har rettigheten Slett alle aktiviteter, og som har innstillingen Kan lese alle poster for posttypen Aktivitet aktivert i deres rolle, kan slette aktiviteter som de ikke eier, eller aktiviteter som er merket som private. Rettighetene Slett alle aktiviteter og Vis private aktiviteter gis vanligvis bare til selskapsadministratorer.
Avvisningsårsak	Angir hvorfor en artikkel er returnert eller avvist. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet. De kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha mer informasjon om arbeidsflyten Opprett oppgave, se Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave (på side 1516). Hvis du vil ha mer informasjon om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.

Felt	Beskrivelse
Serviceforespørsel	Serviceforespørsel som er koblet til denne aktiviteten.
Starttidspunkt	Datoen og klokkeslettet da avtalen begynner (gjelder bare for avtaler). Standardverdien er dagens dato og 12:00.
Status	Statusen for oppgaven eller avtalen, for eksempel Fullført, Utsatt, Pågår, Venter på en annen eller Ikke startet. MERKNAD: Administratorer kan redigere statusplukklisen og legge til nye verdier eller oppdatere de eksisterende verdiene, hvis rollen deres inkluderer rettighetene <i>Tilpass applikasjon - rediger plukklise for aktivitetsstatus og Tilpass applikasjon</i>. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du tilpasser plukkliseverdier, se Endre plukkliseverdier (på side 1241). ADVARSEL: Når du legger til eller redigerer verdiene som er tilgjengelige som standard i plukklisen for feltet Status eller aktivitetsposttypen, kan det gi uønskede resultater for aktivitetsbehandling. Oracle CRM On Demand ser spesifikt etter verdiene for feltene Fullført, Sender, Sendt eller Planlagt når aktiviteter behandles. Hvis selskapet deaktiverer disse statusverdiene og erstatter dem med egendefinerte verdier, vil ikke aktivitetsbehandlingen i Oracle CRM On Demand-applikasjonen fungere som beskrevet. Derfor anbefales det ikke å endre plukkliseverdiene til feltet Status for aktivitetsposttypen.
Emne	Tittel eller kort beskrivelse av denne aktiviteten.
Undertype	Objekttypen for godkjenningen. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet. De kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha mer informasjon om arbeidsflyten Opprett oppgave, se Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave (på side 1516). Hvis du vil ha mer informasjon om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Oppgavepåminnelse	Datoen og klokkeslettet da påminnelser om oppgaven skal sendes. Påminnelser sendes til oppgaveeieren og til hver bruker i listen over brukere i oppgaven hvis innstillingene i feltet Aktivitetsvarsel på brukernivå eller selskapsnivå tillater at aktivitetspåminnelser sendes til brukeren. Hvis du vil ha opplysninger om feltet Aktivitetsvarsel, se Angi standard kalendervisning (på side 216). Hvis du vil ha opplysninger om formatet og innholdet i påminnelsene som sendes til brukere, se Om aktivitetspåminnelser (på side 192). Hvis du lar feltet Oppgavepåminnelse stå tomt, sendes ingen påminnelser for oppgaven. MERKNAD: Hvis du endrer datoen eller klokkeslettet for påminnelsen for en eksisterende oppgave, gjelder endringen for påminnelsen for alle brukere i oppgaven. Feltet Oppgavepåminnelse vises ikke på detaljsiden for oppgave som standard i standardapplikasjonen, men administratoren kan legge til feltet i sideoppsettet for rollen din.

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Hvis du endrer forfallsdatoen for en oppgave, oppdateres ikke feltet Oppgavepåminnelse automatisk. Hvis du endrer datoen og klokkeslettet for oppgavepåminnelsen, må du oppdatere dette feltet manuelt.
Type	For både oppgaver og avtaler refererer dette feltet til en kategori, for eksempel Godkjenning, Fødselsdagsbesøk, Besøk, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Lunsj, Møte, Personlig, Presentasjon, Annet, Henvisningsbesøk, Vurderingsbesøk eller Oppgave.
Aktivitet	Dette skrivebeskyttede plukklstefeltet refererer til typen aktivitet, det vil si oppgave, avtale, automatisert oppgave, COD-aktivitet eller smartbesøk. MERKNAD: Dette feltet vises ikke på standard sideoppsett for aktiviteter, for eksempel sideoppsett for oppgaver eller sideoppsett for avtaler, og så videre.

3

Markedsføring

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for markedsføringsopplysninger:

- **Kampanjer.** Bruk disse sidene til å håndtere markedsføringskampanjer og generere kvalifiserte kundeemner og salgsmuligheter.
- **Kundeemner.** Bruk disse sidene til å spore kundeemner for nye salgsmuligheter og automatisere prosessen for omgjøring av kundeemner.

Håndtere markedsføring

Markedsføringshåndtering består av følgende prosesser:

- 1 [Prosess for håndtering av kampanjer \(på side 227\).](#)
- 2 [Prosess for håndtering av kundeemner \(på side 227\).](#)

Prosess for håndtering av kampanjer

Kampanjehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Opprette en kampanjepost. Se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Kampanjefelt \(på side 233\)](#).
- 2 Tilordne kampanjemottakere. Se [Fastsette kontaktpersoner for kampanjer \(på side 231\)](#).
- 3 Gjennomføre kampanjen.
- 4 Spore kampanjerespons. Se [Registrere respons på kampanjer \(på side 232\)](#).
- 5 Måle kampanjeeffektivitet. Se [Måle kampanjeeffektivitet \(på side 232\)](#).
- 6 Knytte kundeemner til kampanjen. Hvis kampanjen genererer kundeemner, må du knytte de nye kundeemnene til kampanjen som de stammer fra. Se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Kundeemnefelt \(på side 251\)](#).

Prosess for håndtering av kundeemner

Kundeemnehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Definere tilknytningsregler for kundeemner. Se [Om tilknytningsregler \(på side 1544\)](#) og Konfigurere tilknytningsregler (se [Sette opp tilknytningsregler](#) på side 1548).
- 2 Definere regler for omgjøring av kundeemner. Se [Kundeemner \(på side 234\)](#) og Tilordne tilleggsfelt under omgjøring av kundeemner (se [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) på side 1554).
- 3 Definere oppsett for omgjøring av kundeemner. Se Opprette oppsett for omgjøring av kundeemner (se [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) på side 1555).
- 4 Opprette skript for kvalifisering av kundeemner. Se [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner \(på side 244\)](#).
- 5 Kvalifisere kundeemnet. Se [Kvalifisere kundeemner \(på side 243\)](#).
- 6 Gjøre om eller avvise kundeemnet.

Du kan gjøre om kundeemner til firma-, kontaktperson-, avtaleregistrerings- eller salgsmulighetsposter. Se [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter \(på side 245\)](#). Hvis du beslutter at et kundeemne ikke er verdifullt, kan du fjerne det fra prosessen for administrasjon av kundeemner. Se [Avvise kundeemner \(på side 250\)](#).

Kampanjer

Bruk kampanjesidene til å opprette, oppdatere og spore kampanjer. En *kampanje* er en kommunikasjonsform eller et prosjekt som brukes til å formidle et markedsføringsbudskap til én eller flere mottakergrupper, inkludert eksisterende og potensielle kunder. Kampanjer innebærer vanligvis et salgsfremstøt via ulike kommunikasjonskanaler for å beholde nåværende kunder eller skaffe nye kunder. Målet er å skape økt interesse for selskapets produkter og tjenester.

Du kan gjøre følgende ved hjelp av kampanjer:

- Lagre kampanjeopplysninger, for eksempel budsjetterte kostnader sammenlignet med faktiske kostnader, målsatte kundeemner og markedsføringsmateriale (for eksempel brosjyrer og trykksaker), på ett sted.
- Dele visninger av kampanjer med markedsføringsteamet og dele enhetlige kampanjeopplysninger med salgsteamet fra samme sted i sanntid.
- Se på kampanjeresultater ved å vise kundeemner og salgsmuligheter, som genereres for hver kampanje.
- Bruke forhåndsbygde rapporter til å måle resultatene og fastslå effekten av kampanjeaktivitetene i sanntid.
- Foreta historiske sammenligninger mellom nyere og tidligere kampanjer for å identifisere trender.

Salgs- og markedsføringsledere kan importere kundeemner og koble dem til en eksisterende kampanje. Kundeemneopplysningene må først formateres i en fil med kommadelte verdier (CSV-fil).

Kampanjer, kundeemner, salgsmuligheter og kontaktpersoner

Under en kampanje kan du generere flere kundeemner som kobles til kampanjen. Hvis du gjør om noen av disse kundeemnene til nye salgsmuligheter, kontaktpersoner eller firmaer, videreføres koblingen til kampanjen fra de opprinnelige kundeemnene til de omgjorte salgsmulighetene, kontaktpersonene og firmaene. Eksempel: Kampanje A oppretter 100 kundeemner, E1-E100. Du kobler hvert av disse kundeemnene til Kampanje A. Kundeemnene E1-E90 viser intet inntekstpotensial. Kundeemnene E91-E100 viser faktisk inntekstpotensial, og du kan derfor gjøre dem om til salgsmuligheter, M1-M10. Hver av disse salgsmulighetene kobles automatisk til Kampanje A på grunnlag av det opprinnelige kundeemnet. Noen måneder senere vil du se på effektiviteten til Kampanje A. Du viser posten for Kampanje A, og ser at det finnes 100 tilkoblede kundeemner og 10 tilkoblede salgsmuligheter. Du kan sammenligne disse resultatene med tidligere kampanjer eller med dine forventninger for denne kampanjen, og foreta justeringer etter behov.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren legger til egendefinerte felt for kundeemner, videreføres ikke disse feltene til salgsmulighetspostene når kundeemnet gjøres om til en salgsmulighet eller kontaktperson. Unntaket er når selskapsadministratoren definerer tilleggstilordning via funksjonen for tilordning av omgjøring av kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av kundeemnefelt, se [Tilordne tilleggfelt ved omgjøring av kundeemne \(se Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne på side 1554\)](#).

Arbeide med hjemmesiden for kampanje

Hjemmesiden for kampanje er startpunktet for all kampanjehåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kampanje. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en kampanje

Du kan opprette en kampanje ved å klikke på knappen *Ny* i området *Mine nylig viste kampanjer*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Kampanjefelt \(på side 233\)](#).

Arbeide med kampanjelister

Området Kampanjelister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kampanjer.

Kampanjeliste	Filter
Alle aktive kampanjer	Kampanjer der feltet Status har verdien Aktiv
Alle fullførte kampanjer	Kampanjer der feltet Status har verdien Fullført
Alle planlagte kampanjer	Kampanjer der feltet Status har verdien Planlagt
Nylig opprettede kampanjer	Alle kampanjer, sortert etter opprettelsesdato, med den sist opprettede kampanjen øverst i listen
Nylig endrede kampanjer	Alle kampanjer, sortert etter endringsdato, med den sist endrede kampanjen øverst i listen
Alle kampanjer	Ingen. Listen inneholder alle kampanjer for selskapet, sortert etter kampanjenavn, i stigende rekkefølge.
Mine nylig endrede kampanjer	Alle kampanjer som du eier. Listen er sortert etter endringsdato, med den sist endrede kampanjen øverst i listen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste kampanjer

Området Mine nylig viste kampanjer inneholder de seneste kampanjene du har vist.

Arbeide med kampanjeoppgaver

Området Oppgaver for kampanje inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1-Høy, 2-Middels eller 3-Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien 1-Høy til verdien Høyeste), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: 1-etikett, 2-etikett eller 3-etikett, der etikett er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for 1-etikett, ingen pil for 2-etikett, pil ned for 3-etikett og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien 1-Min høyeste, men viser ingen pil for verdien Min høyeste. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til

i plukklisten for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklister, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kampanjen som oppgaven er knyttet til, klikker du på kampanjenavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Vise aktive kampanjer

I området Aktive kampanjer vises en liste over kampanjer som pågår.

- Hvis du vil vise en aktiv kampanje, klikker du i feltet Navn på kampanje.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Rapportområder

Hjemmesiden for kampanje kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Status for aktiv kampanje.

Bruke rapporter til å måle kampanjeeffektivitet

Hjemmesiden for kampanje kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardapplikasjonen vises området Status for aktiv kampanje, som viser en analyse av alle aktive kampanjer. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av området Status for aktiv kampanje, se [Måle kampanjeeffektivitet \(på side 232\)](#).

Legge til områder på hjemmesiden for kampanje

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kampanje, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kampanje.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kampanje

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kampanje.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kampanje for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere kampanjer

Kampanjehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Fastsette kontaktpersoner for kampanjer \(på side 231\)](#)
- [Registrere respons på kampanjer \(på side 232\)](#)
- [Lukke kampanjer \(på side 232\)](#)
- [Måle kampanjeeffektivitet \(på side 232\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kampanjefelt \(på side 233\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kampanje \(på side 228\)](#)
- [Analyse \(på side 779\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Fastsette kontaktpersoner for kampanjer

Du kan velge kontaktpersoner som mål for en kampanje.

MERKNAD: Hvis selskapet ditt bruker segmenteringsveiviseren, en nedlastbar applikasjon som fungerer mellom Oracle CRM On Demand og Excel, kan du bygge målsegmenter som filtrerer poster i henhold til kriterier fra flere posttyper. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du laster ned og bruker segmenteringsveiviseren, se [Bruke segmenteringsveiviseren \(på side 774\)](#).

Slik fastsetter du kontaktpersoner for en kampanje

1 Velg kampanjen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kampanjer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

2 Rull ned til området Mottakere på kampanjedetaljsiden, og gjør følgende:

MERKNAD: Hvis området Mottakere ikke er synlig på kampanjedetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Mottakere i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- Klikk på Legg til for å angi de enkelte kontaktpersonene.
- Hvis du vil fjerne en kontaktperson, klikker du på koblingen Fjern i postraden. Da oppheves tilknytningen mellom postene uten at noen av postene slettes.
- Hvis du vil legge til eller fjerne flere kontaktpersoner samtidig, klikker du på Legg til liste, som åpner vinduet Søk etter en kontaktperson, og deretter gjør du følgende:
 - Velg hver enkelt kontaktperson du vil legge til.
 - Klikk på koblingen Fjern for en kontakt du vil fjerne.
 - Når du er ferdig med å legge til og fjerne kontaktpersoner, klikker du på OK.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster i vinduet Søk etter en kontaktperson, kan du se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#).

MERKNAD: Funksjonen Legg til liste støtter ikke opprettelse av integreringshendelser via arbeidsflythandlinger. På samme måte støtter ikke funksjonen Legg til liste endringssporing. Hvis selskapet ditt trenger å opprette integreringshendelser når kampanjeposter oppdateres, eller trenger å spore kjøretidsendringer i kampanjeposter, må du ikke bruke funksjonen Legg til liste. Legg i stedet til én og én kontaktperson i kampanjen.

3 Lagre posten.

Hvis du vil importere kontaktpersoner fra en fil, se [Importere data \(på side 1812\)](#).

Registrere respons på kampanjer

Når du skal registrere respons på en kampanje, for eksempel at en mottaker har deltatt på et arrangement, kan du angi dette i kampanjemottakerområdet.

Slik registrerer du respons på en kampanje

- 1 Velg kampanjen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kampanjer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

Merknad: Hvis området Mottakere ikke vises på kampanjedetaljsiden, klikker du på Sideoppsett og legger til området.

- 2 Rull ned til området Mottakere på kampanjedetaljsiden, og klikk på Rediger for kontaktpersonen du vil registrere respons for.
- 3 Legg inn opplysningene på siden Rediger svar for kampanje.

Felt	Beskrivelse
Leveransestatus	Standardverdiene er Venter, Sendt, Myk retur, Hard retur, Ukjent retur, Mottatt og Åpnet. Selskapsadministratoren kan imidlertid endre navn på valgene i denne rullegardinlisten.
Svarstatus	Standardverdiene er Klikkehopp, RSVP - skal delta, RSVP - skal ikke delta, Deltatt, Omgjort til kundeemne, Har bedt om mer info, Bli med i liste, Utebli fra liste, Global godkjenning, Globalt avslag og Melding åpnet. Men selskapsadministratoren kan tilpasse valgene i denne rullegardinlisten.

- 4 Lagre posten.

Lukke kampanjer

Du kan endre kampanjestatusen for å angi at kampanjen er fullført.

Slik lukker du en kampanje

- 1 Klikk i feltet Status på kampanjelistesiden.
- 2 Velg statusen Fullført i rullegardinlisten.
- 3 Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre posten.

Måle kampanjeeffektivitet

Området Status for aktiv kampanje på hjemmesiden for kampanje inneholder en analyse av alle aktive kampanjer. Du kan bruke disse opplysningene til å fastslå effektiviteten til kampanjene.

Slik viser du opplysninger om effektivitet for kampanjer

- Gjør følgende i dette området på hjemmesiden for kampanje:
 - Plasser musepekeren i diagrammet for å vise spesifikke opplysninger.
 - Klikk på et segment for å vise en detaljert rapport.
 - Endre kategoriene i listene for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Du kan for eksempel vise analysen av kampanjer etter kapitalavkastning, omgjøringsgrad for kundeemner eller kostnad for hvert kundeemne.

Kampanjefelt

Bruk kampanjeredigeringssiden til å legge til en kampanje eller oppdatere detaljer for en eksisterende kampanje. På kampanjeredigeringssiden vises hele settet med felt for en kampanje.

TIPS: Du kan også redigere kampanjer på kampanjelistesiden og på kampanjedetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kampanje	
Kildekode	Identifikasjonskode for kampanjen. Du må angi en unik kode. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 30.
Navn på kampanje	Beskrivende navn på kampanjen. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 100.
Type kampanje	Kampanjetypen, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - annet, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Annet, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern eller Web-område.
Mål	Beskrivelse av kampanjens målsetning, for eksempel "Øke salget med 10 %."
Målgruppe	Målgruppen for kampanjen.
Tilbud	Beskrivelse av produktet eller tjenesten som tilbys gjennom kampanjen.
Status	Kampanjestatusen, for eksempel: ■ Aktiv. Startdatoen er i fortiden og sluttdatoen er i fremtiden ■ Fullført. Start- og sluttdatoen er i fortiden. ■ Planlagt. Start- og sluttdatoen er i fremtiden. ■ Tidsplanlagt. Du kan angi denne statusen manuelt for å tilkjenne at kampanjen er klar til å iverksettes på et bestemt tidspunkt. ■ Kontakt support. Du kan bruke denne statusen til å indikere eventuelle problemer med kampanjen som medfører at Oracle Support må kontaktes. E-postkampanjer som ble satt opp med Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) før dette produktet utgikk, ble før oppdatert med denne statusen for å indikere at det var et problem med kampanjen. Du må angi statusen selv. Den oppdateres ikke automatisk av systemet når kampanjen startes.
Startdato	Datoen og klokkeslettet da kampanjen starter. Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.

Felt	Beskrivelse
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet da kampanjen er planlagt fullført. Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Valuta for kampanje	Angi koden (for eksempel NOK) for valutaen som skal brukes i alle inntektsfelt.
Opplysninger om kampanjeplan	
Inntektsmål	Inntekten som forventes generert av kampanjen.
Målsatte kundeemner (antall)	Antall prospekter som kampanjen er rettet mot.
Budsjettert kostnad	Beløpet som selskapet budsjetterer med for denne kampanjen.
Faktisk kostnad	Beløpet som selskapet bruker på denne kampanjen.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Alias for eieren av en kampanjepost. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Beskrivelse	Beskrivelse av kampanjen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

Kundeemner

Bruk sidene for kundeemner til å opprette, oppdatere og evaluere kundeemner. Et *kundeemne* er en person som har tilkjennegitt interesse for selskapets produkter eller tjenester.

Du kan registrere kundeemner manuelt, eller du kan få dem tilordnet. Du kan følge opp tilordnede kundeemner for å finne ut om de på et senere tidspunkt vil generere inntekter for selskapet. Ved å opprette en kundeemnepost kan du raskt hente inn nye kundeopplysninger. Du kan registrere detaljer om selskapet, personen og forretningsinteressen i én post, i stedet for å opprette fire forskjellige poster for et firma, en kontaktperson, en avtaleregistrering og en salgsmulighet.

Prosessen for håndtering av kundeemner består av følgende trinn: Evaluering, kvalifisering og omgjøring til en salgsmulighet eller avtaleregistrering. I stedet for å kvalifisere et kundeemne, kan du fjerne det ved å arkivere det.

I stedet for å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, kan du avvise det. Resten av dette emnet gir en detaljert forklaring av trinnene.

Evaluere kundeemner

Personen som evaluerer et kundeemne, utfører flere pågående aktiviteter:

- Ringer, sender e-post eller besøker kontaktpersonen for å utveksle opplysninger.
- Oppdaterer spesifikke opplysninger om kundeemnet med mer nøyaktige og nylig innhentede data.
- Oppretter, sporer og utfører aktiviteter i forhold til kundeemnet.
- Loggfører notater vedrørende samhandlingen.
- (Valgfritt, men anbefalt) Kobler kundeemnet til et firma og en kontaktperson. Dette har følgende fordeler:
 - Brukeren som er tilordnet til firmaet eller kontaktpersonen (kan være identisk med brukeren som også er tilordnet til kundeemnet), kan vise kundeemnet under evalueringsprosessen, fordi det vil være synlig på firma- og kontaktpersonsidene.
 - Kundeemneeieren kan få tilleggsopplysninger om firmaet eller kontaktpersonen ved å klikke på en kobling.
 - Kundeemneeieren kan registrere flere detaljer enn det som vanligvis kan lagres sammen med et kundeemne, for eksempel flere kontaktpersoner i firmaet, skipningsadresse og så videre.
 - Hvis kundeemnet gjøres om til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, kan de eksisterende koblingene for firma og kontaktperson effektivisere denne prosessen.

Kvalifisere kundeemner

Kvalifiseringsprosessen gjør det mulig for vurderingspersonen å hente inn nok opplysninger til å fastslå hvilke kundeemner man skal gå videre med. Når vurderingspersonen fastslår at et kundeemne har potensial for å generere inntekt, kvalifiseres kundeemnet. Systemet kontrollerer deretter at enkelte kritiske felt inneholder data. Hvis kriteriene er oppfylt, merkes kundeemnet som kvalifisert, og blir synlig for selgeren som et nylig kvalifisert kundeemne.

Nøyaktig kvalifisering av kundeemner gjør selskapet i stand til å bruke mer tid på å arbeide med forretningsavtaler med høyt potensial. Selskapsadministratorer kan konfigurere skript for kvalifisering av kundeemner for å hjelpe vurderingspersonene med å kvalifisere kundeemner nøyaktig og konsekvent. (Hvis du vil ha informasjon om oppsett av vurderingsskript, se Konfigurere vurderingsskript (se [Sette opp vurderingsskript](#) på side 1850)).

Arkivere kundeemner

Hvis kundeemnet ikke anses å ha noen verdi for selskapet, kan vurderingspersonen arkivere kundeemnet. Da fjernes kundeemnet fra prosessen for håndtering av kundeemner i systemet.

TIPS: Hvis du vil sortere arkiverte kundeemner, kan du opprette en ny liste med navnet Arkiverte kundeemner. Hvis du vil ha mer informasjon om å opprette lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 122).

Gjøre om kundeemner til salgsmuligheter eller avtaleregistreringer

Kundeemner kan gjøres om til kontaktpersoner, og eventuelt til firmaer, salgsmuligheter og avtaleregistreringer, på siden *Gjør om kundeemne*. Siden *Gjør om kundeemne* inneholder valg for omgjøring av kundeemner som er angitt i oppsettet for omgjøring av kundeemner som gjelder for den aktuelle brukerrollen. Hvis et kundeemne har tilstrekkelig potensiell verdi, kan vurderingspersonen gjøre det om til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, forutsatt at alle omgjøringsvalgene er aktivert i et oppsett for omgjøring av kundeemner. Vurderingspersonen blir bedt om å angi et firma som skal kobles til kundeemnet, en kontaktperson i dette firmaet som skal kobles til kundeemnet, og en salgsmulighet eller avtaleregistrering som skal kobles til kundeemnet.

Oracle CRM On Demand oppretter deretter en ny salgsmulighet eller avtaleregistrering, og fjerner kundeemnet fra aktiv evaluering (selv om det fortsatt kan vises, om ønskelig).

Hvis administratoren legger til de relevante valgene i oppsettet for omgjøring av kundeemner, kan vurderingspersonen også gjøre følgende i forbindelse med omgjøring av et kundeemne:

- Kopier medlemmene av kundeemneteamet til teamet for firmaet, kontaktpersonen og salgsmuligheten som opprettes eller kobles til kundeemnet under omgjøringsprosessen.

Teamrollen og tilgangsnivået for medlemmene av kundeemneteamet for et firma, en kontaktperson eller en salgsmulighet, fastsettes som følger:

- **Når det brukes en eksisterende post.** Vurderingspersonen må angi posttilgangsnivået som skal gis til kundeemneieren i teamet for det koblede firmaet eller den koblede kontaktpersonen. Alle andre medlemmer av kundeemneteamet får samme posttilgangsnivå for den koblede posten som de har for kundeemneposten. Hvis imidlertid et medlem av kundeemneteamet, inkludert kundeemneieren, allerede er medlem av teamet i den koblede posten, endres ikke brukerens tilgangsnivå for den koblede posten. Hvis noen medlemmer av teamet, inkludert eieren av kundeemnet, har en teamrolle for kundeemnet, får brukeren den samme rollen for den koblede posten, med mindre brukeren allerede har en teamrolle for den koblede posten. I så fall forblir brukerens rolle uendret for den koblede posten.
- **Når det opprettes en ny post.** Vurderingspersonen må angi posttilgangsnivået som skal gis til kundeemneieren i teamet for den nye posten. Andre medlemmer av kundeemneteamet får samme posttilgangsnivå for den nye posten som de har for kundeemneposten. Hvis noen medlemmer av teamet, inkludert eieren av kundeemnet, har en teamrolle for kundeemnet, får brukeren den samme rollen for den nye posten.

Hvis du vil ha opplysninger om eierskapet til de nye postene, se Eierskap til poster som opprettes under omgjøring av kundeemner i dette emnet.

MERKNAD: Hvis teamrollen som er tilordnet til et teammedlem for kundeemnet ikke er tilgjengelig for posttypen til den koblede posten, vil feltet Teamrolle være tomt for denne brukeren for den koblede posten.

- Koble de tilknyttede postene for egendefinerte objekter for kundeemnet til firmaet, kontaktpersonen og salgsmuligheten som opprettes eller kobles til kundeemnet under omgjøringsprosessen.

Hva skjer under omgjøring?

I standardapplikasjonen overføres enkelte opplysninger fra kundeemneposten til de relevante feltene i firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og avtaleregistreringspostene som opprettes eller kobles til kundeemnet under omgjøringsprosessen. Tabellen nedenfor inneholder et eksempel på hvordan feltene kan tilordnes blant postene. Enkelte av feltene i denne tabellen tilordnes som standard, mens andre ikke blir det. Selskapsadministratoren kan fastsette hvordan kundeemnefeltene skal tilordnes for selskapet. Hvis du vil ha informasjon om tilordning av felt for omgjøring av kundeemne, se Tilordne tilleggsfelt ved omgjøring av kundeemne (se [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) på side 1554).

Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
Adresse	Faktureringsadresse	Ikke tilgjengelig	Kontaktpersonadresse	Avtaleadresse
Årlige inntekter	Årlige inntekter	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Omtrentlig inntekt	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Total inntekt	Ikke tilgjengelig
Tilknyttet selskap	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Tilknyttet selskap
Tilknyttet kontaktperson	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Tilknyttet kontaktperson
Kampanje	Kildekampanje MERKNAD: Hvis firmaet er opprettet	Kildekampanje MERKNAD: Hvis salgsmuligheten er	Kildekampanje MERKNAD: Hvis kontaktpersonen er	Ikke tilgjengelig

Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
	via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis firmaet er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheten er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis kontaktpersonen er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	
Mobiltelefonnummer	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Mobiltelefonnummer	Mobiltelefon
Poststed	Faktureringspoststed Forsendelsespoststed	Ikke tilgjengelig	Primært poststed	Poststed (for avtaleadresse)
Selskap	Firmanavn	Firma	Firma	Selskapsnavn
Land	Faktureringsland Forsendelsesland	Ikke tilgjengelig	Primært land	Land
Fødselsdato	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fødselsdato	Ikke tilgjengelig
Beskrivelse	Ikke tilgjengelig	Beskrivelse	Ikke tilgjengelig	Begrunnelse
E-post	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	E-post	E-post
Anslått lukkingsdato	Ikke tilgjengelig	Lukkingsdato	Ikke tilgjengelig	Lukkingsdato
Fornavn	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fornavn	Ikke tilgjengelig
Bransje	Bransje	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Jobbtittel	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Jobbtittel	Ikke tilgjengelig
Etternavn	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Etternavn	Ikke tilgjengelig
Valuta for kundeemne	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Valuta for avtale
Eier av kundeemne	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Type kundeemne	Firmatype	Ikke tilgjengelig	Type kontaktperson	Ikke tilgjengelig
Hr/fru	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Hr./fr.	Ikke tilgjengelig

Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
Aldri e-post	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Aldri e-post	Ikke tilgjengelig
Neste trinn	Ikke tilgjengelig	Neste trinn	Ikke tilgjengelig	Neste trinn
Antall ansatte	Antall ansatte	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Opprinnelig partner	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Opprinnelig partner
Potensiell inntekt	Ikke tilgjengelig	Inntekt	Ikke tilgjengelig	Avtalestørrelse
Primært telefonnummer	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Telefonnummer arbeid	Telefonnummer
Hovedpartner	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Hovedpartner
Produktinteresse	Ikke tilgjengelig	Navn på salgsmulighet blir: Produktinteresse (fullt navn på kontaktperson)	Ikke tilgjengelig	Produktinteresse
Yrke	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Yrke	Ikke tilgjengelig
Kvalifiseringsdato	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Kvalifiseringsdato	Ikke tilgjengelig
Vurdering	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Henvist av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Henvist av	Ikke tilgjengelig
Kilde	Ikke tilgjengelig	Kilde for kundeemne	Kilde for kundeemne	Ikke tilgjengelig
Delstat/provins	Delstat/provins for fakturering Delstat/provins for forsendelse	Ikke tilgjengelig	Primær delstat/provins	Delstat (for avtaleadresse)
Web-område	Web-område	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Faksnummer arbeid	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Faksnummer arbeid	Ikke tilgjengelig
Postnummer	Faktureringspostnummer Forsendelsespostnummer	Ikke tilgjengelig	Primært postnummer	Postnummer (for avtaleadresse)

I tillegg inneholder noen felt andre verdier som følge av prosessen for omgjøring av kundeemner. Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over de nye verdiene.

Følgende post/felt	Endres til denne verdien
Kundeemnepost	
Status	Konvertert
Firmapost	
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se følgende avsnitt: Eierskap til poster som opprettes under omgjøring av kundeemner.
Salgsmulighetspost	
Status	Venter
Salgsfase	Bygger visjon
Sannsynlighet	50 %
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se følgende avsnitt: Eierskap til poster som opprettes under omgjøring av kundeemner.
Kontaktpersonpost	
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se følgende avsnitt: Eierskap til poster som opprettes under omgjøring av kundeemner.
Avtaleregistreringspost	
Navn	Produktinteresse i kundeemnet. Du kan overstyre dette feltet.
Type	Standard
Sendestatus	Ikke sendt.

Eierskap til poster som opprettes under omgjøring av kundeemner

I standardapplikasjonen skjer følgende når kundeemnet blir omgjort:

- Hvis feltet Selger i kundeemnet er utfyllt, blir selgeren eier av nye poster som opprettes under omgjøringen.
- Hvis feltet Selger i kundeemnet ikke er utfyllt, blir brukeren som gjør om kundeemnet, eier av nye poster som opprettes under omgjøringen.

Selskapsadministratoren kan imidlertid endre denne virkemåten ved hjelp av funksjonen for tilordning av omgjøring av kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Tilordne tilleggsfelt under omgjøring av kundeemner (se [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) på side 1554).

Avvise kvalifiserte kundeemner

Kvalifiserte kundeemner kan også avvises. Dette gjøres vanligvis i organisasjoner der personen eller gruppen som evaluerer kundeemner, er forskjellig fra selgerne som gjør om kvalifiserte kundeemner til inntekt. I slike organisasjoner kan selgeren som er tilordnet til et kvalifisert kundeemne, beslutte at kundeemnet ikke er så verdifullt som vurderingspersonen har angitt.

Når selgeren avviser et kundeemne, må det angis en avvisningskode for avvisningen, og eventuelt også en avvisningsårsak. Hvis Annet velges som avvisningskode, blir Avvisningsårsak et obligatorisk felt. Systemet registrerer at en avvisning har skjedd, hvem som har foretatt avvisningen og årsaken til avvisningen.

Selgeren kan også velge å tilordne kundeemnet på nytt som en del av avvisningen. Avhengig av selskapets retningslinjer kan kundeemnet tilordnes til en leder for oppfølging, eller det kan sendes tilbake til den opprinnelige vurderingspersonen for ytterligere vurdering.

Arbeide med hjemmesiden for kundeemner

Hjemmesiden for kundeemner er startpunktet for all kundeemnehåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kundeemner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et kundeemne

Du kan opprette et kundeemne ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Kundeemnefelt \(på side 251\)](#).

Arbeide med kundeemnelister

Området Kundeemnelister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kundeemner.

Kundeemneliste	Filter
Alle kundeemner	Ingen
Alle omgjorte kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Omgjort
Alle kundeemner som er kvalifisert	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Kvalifiserende
Alle kvalifiserte kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Kvalifisert
Nylig opprettede kundeemner	Viser alle kundeemner, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede kundeemner	Viser alle kundeemner, sortert etter endringsdato
Alle avviste kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Avvist
Mine kundeemner	Viser kundeemner, sortert etter opprettelsesdato, som oppfyller én av følgende betingelser: ■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Selger, og feltet Status har verdien Kvalifiserende. ■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Eier av kundeemne, feltet Selger er tomt og feltet Status har verdien Kvalifiserende.

Kundeemneliste	Filter
Mine nye kundeemner	Viser kundeemner, sortert etter opprettelsesdato, som oppfyller én av følgende betingelser: ■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Selger, og feltet Status har verdien Kvalifisert. ■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Eier av kundeemne, feltet Selger inneholder et annet brukernavn enn ditt eget og feltet Status har verdien Kvalifiserende.
Mine nylig tilordnede kundeemner	Viser kundeemner som er tilordnet til deg av tilordningsstyreren. Listen sorteres etter fullføringsdatoen for den siste tilordningen, med kundeemnet som ble sist tilordnet til deg av tilordningsstyreren, øverst i listen. Du kan også se denne listen i området Mine nylig tilordnede kundeemner på hjemmesiden for kundeemner, hvis dette området er tilgjengelig i oppsettet av hjemmesiden for kundeemner for din rolle. MERKNAD: Når tilordningsstyreren tilordner et kundeemne til deg, blir det automatisk sendt en e-post til deg. Når du klikker på URL-adressen i e-posten og deretter logger deg på Oracle CRM On Demand, blir du automatisk omdirigert til listen Mine nylig tilordnede kundeemner.
Mine nylig opprettede kundeemner	Viser alle kundeemner som du eier. Listen er sortert etter opprettelsesdato, med det sist opprettede kundeemnet øverst i listen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste kundeemner

Området Mine nylig viste kundeemner inneholder de seneste kundeemnene du har vist.

Arbeide med kundeemneoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til kundeemne inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1-Høy, 2-Middels eller 3-Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklisten for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklistene, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kundeemnet som oppgaven er knyttet til, klikker du på kundeemnenavnet.

- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Vise kvalifiserte kundeemner

Området Kvalifiserte kundeemner inneholder en liste over kvalifiserte kundeemner. Feltet Fullt navn er en kobling som åpner kundeemneposten.

- Klikk i feltet Fullt navn for å åpne kundeemneposten.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Bruke rapporter til å analysere oppfølging av kundeemner

Hjemmesiden for kundeemner kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Oppfølgingsanalyse for kundeemne, som viser fremdriften for kvalifisering av kundeemner i løpet av de siste 90 dagene. Hvis du vil ha informasjon om bruk av området Oppfølgingsanalyse for kundeemne, se [Analysere oppfølging av kundeemner \(på side 251\)](#).

Legge til områder på hjemmesiden for kundeemner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kundeemner, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kundeemner.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kundeemner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kundeemner.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kundeemne for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere kundeemner

Kundeemnehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne kundeemner på nytt \(på side 243\)](#)
- [Kvalifisere kundeemner \(på side 243\)](#)
- [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner \(på side 244\)](#)
- [Arkivere kundeemner \(på side 245\)](#)
- [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter \(på side 245\)](#)
- [Avvise kundeemner \(på side 250\)](#)
- [Analysere oppfølging av kundeemner \(på side 251\)](#)
- [Sendere markedsføringse-postmeldinger ved hjelp av Oracle Eloqua Engage \(på side 296\)](#)

MERKNAD: Hvis du bruker Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og utnytter fordelene ved funksjonen Henvisninger, opprettes nye kundeemner når du kobler nye henvisninger til kontaktpersoner.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Tilordne kundeemner på nytt

Hvis tilgangsnivåene dine tillater det, kan du tilordne et kundeemne på nytt manuelt ved å endre eier eller primær egendefinert bok for kundeemneposten.

MERKNAD: Avhengig av posteierskapsmodusen som selskapsadministratoren konfigurerer for kundeemneposttypen, kan du tilordne en kundeemnepost til en eier eller til en primær egendefinert bok, men du kan ikke tilordne en kundeemnepost både til en eier og en primær egendefinert bok. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og kundeemneposttypen er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan du også tilordne et kundeemne på nytt til en ny eier ved å merke av for Tilordne eier på nytt i forespørselen.

Slik tilordner du et kundeemne på nytt

- 1 Velg kundeemnet du vil tilordne på nytt.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for kundeemne.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Rediger kundeemne:
 - Klikk på oppslagsikonet i feltet Fullt navn på eier eller Bok, og velg en annen bruker eller bok i oppslagsvinduet.
 - Merk av i boksen Tilordne eier på nytt slik at tilordningsstyreren aktiveres og tilordner kundeemnet på nytt.

MERKNAD: Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

- 4 Lagre endringene.

MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning.

Kvalifisere kundeemner

Hvis du fastslår at et kundeemne har potensial til å bli en salgsmulighet, kan du kvalifisere kundeemnet. Normalt velger du en vurdering for kundeemnet på en skala som er definert av selskapsadministratoren.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan ha satt opp vurderingsskript til hjelp ved evaluering av kundeemner for kvalifisering. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av skript for kvalifisering av kundeemner, se [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner \(på side 244\)](#).

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Kvalifiser kundeemner.

Slik kvalifiserer du et kundeemne

- 1 Velg kundeemnet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Kontroller at de nødvendige feltene er fylt ut på kundeemnedetaljsiden.

Hvis du vil ha opplysninger om feltene som må fylles ut før et kundeemne kan kvalifiseres, se [Obligatoriske felt for kvalifisering av kundeemner \(på side 244\)](#).

3 Klikk på Merk som kvalifisert.

Systemet verifiserer at de kritiske feltene inneholder data. Hvis kriteriene er oppfylt, endres verdien i feltet Status for kundeemnet til Kvalifisert.

MERKNAD: Hvis du får en feilmelding når du har klikket på Merk som kvalifisert, må du kontrollere at feltet Kvalifiseringsdato ikke er tilpasset med en skrivebeskyttet verdi.

Bruke skript for kvalifisering av kundeemner

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved evaluering av kundeemner for kvalifisering. Et skript for kvalifisering av kundeemner består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektes og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

Før du begynner. Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se [Om vurderingsskript \(på side 1850\)](#).

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om feltene som må fylles ut før et kundeemne kan kvalifiseres, se [Obligatoriske felt for kvalifisering av kundeemner \(på side 244\)](#).

Slik bruker du et skript for kvalifisering av kundeemner

1 Velg kundeemnet.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

2 Rull ned til området Kvalifikasjonsskript for kundeemne på kundeemnedetalsiden, og klikk på Legg til.

MERKNAD: Hvis området Kvalifikasjonsskript for kundeemne ikke vises, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Kvalifikasjonsskript for kundeemne i sideoppsettet. Dette området er bare tilgjengelig hvis selskapsadministratoren har konfigurert et skript for kvalifisering av kundeemner.

3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.

4 Velg et svar for hvert skriptspørsmål i vinduet Kvalifikasjonsskript for kundeemne, og klikk på Lagre.

Kundeemnedetalsiden vises igjen. Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.

Obligatoriske felt for kvalifisering av kundeemner

For at statusen til et kundeemne skal settes til Kvalifisert, er bestemte felt alltid obligatoriske, og andre felt kan også være obligatoriske på denne måten:

■ Feltene Fornavn og Etternavn er alltid obligatoriske.

■ Følgende felt er også obligatoriske i standardapplikasjonen: Fullt navn på eier, Vurdering og Selger. Dette er sant både når du kvalifiserer et kundeemne direkte, og også når du bruker et skript for kvalifisering av kundeemner. Hvis et skript for kvalifisering av kundeemner prøver å sette feltet Status for et kundeemne til Kvalifisert, og hvis ett eller flere av de obligatoriske feltene ikke er fylt ut, vises det en feilmelding og skriptet antar at kundeemnet ikke oppfylte terskelen for kvalifisering som er definert i skriptet. Feltet Status oppdateres deretter i henhold til resultatene som er definert i skriptet for kundeemner som underskriver terskelverdien.

Administratoren kan endre virkemåten slik at feltene Fullt navn på eier, Vurdering og Selger ikke er obligatoriske for kvalifisering av kundeemner ved å fjerne merket for følgende innstilling i selskapsprofilen: Aktiver Fullt navn på eier, Vurdering og Selger må fylles ut for å kvalifisere et kundeemne.

- Selskapet kan valgfritt opprette en forretningsprosess for å angi at ett eller flere felt må fylles ut, eller må ha en bestemt verdi før statusen for et kundeemne kan settes til Kvalifisert. For å gjøre dette definerer administratoren en forretningsprosess for posttypen Kundeemne, med en overgangsstatus for statusverdien Kvalifisert. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer forretningsprosesser, se [Prosessadministrasjon \(på side 1459\)](#).

Arkivere kundeemner

I stedet for å kvalifisere et kundeemne, kan du angi at det ikke er verdt å gå videre med, og fjerne det fra vurderingsprosessen. Avvisning av et kundeemne betyr ikke at det slettes. Kundeemnet blir værende i selskapspostene med statusen Avvist.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Arkiver kundeemner.

Slik arkiverer du et kundeemne

- 1 Velg kundeemnet du vil arkivere.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Arkiver på siden Detaljer om kundeemne.
Verdien i feltet Status for kundeemnet endres til Arkivert.

Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter

Hvis din brukerrolle tillater det, kan du opprette firma-, kontaktperson-, avtaleregistrerings- og salgsmulighetsposter, eller kopiere kundeemneopplysninger til eksisterende poster ved å gjøre om kundeemneposten. Avhengig av selskapets innstillinger kan den nye salgsmulighetsposten inneholde opplysninger som påvirker inntektsberegninger. Hvis du vil ha mer informasjon om omgjøringsprosessen og hvilken innvirkning den har på felt og verdier, se Hva skjer under omgjøring? i [Kundeemner \(på side 234\)](#).

MERKNAD: Normalt gjør du om kundeemner som tidligere er kvalifisert, til salgsmuligheter. Se [Kvalifisere kundeemner \(på side 243\)](#).

Prosedyren nedenfor beskriver fremgangsmåten for disse to scenarioene:

Scenario 1. Du har nye kundeemner som følge av en kampanje som selskapet har gjennomført. Hver kundeemnepost inneholder en persons navn og et tilhørende selskapsnavn. Du vil nå opprette en ny kontaktperson, et nytt firma og muligens en ny salgsmulighetspost ved hjelp av opplysninger fra kundeemnet.

Scenario 2. Du kjører en kampanje rettet mot eksisterende firmaer og kontaktpersoner. Noen kundeemner genereres, og du vil nå gjøre om disse til salgsmuligheter.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må innstillingene for brukerrolle og tilgangsprofil angis som beskrevet i Innstillinger for tilgangsprofil og rolle for omgjøring av kundeemner (se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner](#) på side 247). På siden Gjør om kundeemne vises bare omgjøringsvalgene som er tilgjengelige for din brukerrolle, avhengig av oppsettet for omgjøring av kundeemner som er valgt for rollen. Hvis et oppsett for omgjøring av kundeemner ikke er valgt for rollen, brukes standardoppsettet for omgjøring av kundeemner.

Slik gjør du om et kundeemne til et firma, en kontaktperson, en avtaleregistrering eller en salgsmulighet

- 1 Velg kundeemnet du vil gjøre om.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Gjør om på detaljsiden for kundeemne.

3 Gjør ett av følgende på siden Gjør om kundeemne:

- Hvis du vil opprette nye firma- og kontaktpersonposter for dette kundeemnet (scenario 1), velger du Autoopprett nytt firma og Autoopprett ny kontaktperson.

Feltet Selskap for kundeemnet vises som standard i feltet Firmanavn i området Firma. Fornavn og etternavn for kundeemnet vises som standard i området Kontaktperson.

- Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet og koble salgsmuligheten til et eksisterende firma og en eksisterende kontaktperson, velger du Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson.

Hvis kundeemneposten har et tilknyttet firma, vises dette firmaet i feltet Tilknyttet firma. Hvis kundeemneposten har en tilknyttet kontaktperson, vises denne kontaktpersonen i feltet Tilknyttet kontaktperson.

- Hvis du vil koble kundeemnet til et annet firma eller en annen kontaktperson, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet firma eller Tilknyttet kontaktperson, og velger et annet firma og en annen kontaktperson. Kontroller at de riktige navnene vises i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson, og at valgknappene Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson er aktivert.

4 (Valgfritt) Hvis du vil gjøre om kundeemnet til en salgsmulighet, velger du Autoopprett ny salgsmulighet og fyller ut feltene.

MERKNAD: Fornavnet og etternavnet fra kundeemneposten vises som standard i feltet Tilknyttet salgsmulighet, og du kan redigere dette feltet. I standardapplikasjonen vises også feltene Inntekt, Lukningsdato, Neste trinn og Beskrivelse i området Salgsmulighet på siden Gjør om kundeemne. Du kan redigere disse feltene her, og verdiene overføres til salgsmulighetsposten. Avhengig av hvordan administratoren konfigurerer oppsettet for siden Gjør om kundeemne, vil du kanskje se forskjellige felt.

5 Hvis du vil kopiere kundeemneteamet til teamet for firmaet, kontaktpersonen eller salgsmuligheten, gjør du følgende:

- a** Merk av i boksen Kopier kundeemneteam i det aktuelle området på siden. Hvis du for eksempel vil kopiere kundeemneteamet til den nye salgsmuligheten, merker du av i boksen Kopier kundeemneteam i området Salgsmulighet på siden.
- b** Velg posttilgangsnivået du vil gi til kundeemneeieren, i det aktuelle området på siden. Hvis du for eksempel har merket av i boksen Kopier kundeemneteam i området Salgsmulighet på siden, velger du posttilgangsnivået du vil gi til kundeemneeieren for den nye salgsmuligheten, i feltet Tilgang til post for eier for kundeemne i salgsmulighetsteam.

MERKNAD: Administratoren kan aktivere overtagelse av team for posttypene Kontaktperson og Salgsmulighet ved å merke av i boksen Aktiver overtagelse for overordnet team for kontaktperson og Aktiver overtagelse for overordnet team for salgsmulighet på siden Selskapsprofil. Hvis overtagelse av team er aktivert for posttypen Kontaktperson eller Salgsmulighet, får kontaktpersonteamet eller salgsmulighetsteamet automatisk de samme teammedlemmene som firmaet som er koblet til kundeemnet i forbindelse med omgjøringen av kundeemnet, selv om det ikke er merket av i boksen Kopier kundeemneteam i området Kontaktperson eller Salgsmulighet på siden Gjør om kundeemne.

6 Hvis du vil knytte kundeemnets tilknyttede poster for en gitt posttype for et egendefinert objekt, til firmaet, kontaktpersonen eller salgsmuligheten, merker du av i boksen for å tilknytte posttypen for det egendefinerte objektet i det aktuelle området på siden.

MERKNAD: Administratoren fastsetter hvilke posttyper for egendefinerte objekter som kan knyttes til postene, ved å gjøre de relevante valgene tilgjengelige i forbindelse med konfigureringen av oppsettet for siden Gjør om kundeemne.

7 (Valgfritt) Hvis du vil gjøre om kundeemnet til en avtaleregistrering, velger du Autoopprett ny avtaleregistrering og fyller ut feltene.

MERKNAD: Verdien i feltet Produktinteresse og feltet Hovedpartnerfirma fra kundeemneposten vises som standard henholdsvis i feltet Navn på avtaleregistrering og feltet Hovedpartnerfirma, og du kan redigere disse feltene. I standardapplikasjonen vises også feltene Inntekt, Lukningsdato, Neste trinn og Beskrivelse i

området Avtaleregistrering på siden Gjør om kundeemne. Du kan redigere disse feltene her, og verdiene overføres til avtaleregistreringsposten. Avhengig av hvordan administratoren konfigurerer oppsettet for siden Gjør om kundeemne, vil du kanskje se forskjellige felt.

8 Klikk på Lagre for å gjøre om kundeemnet.

Når omgjøringen er fullført:

- Siden Detaljer om kundeemne vises på nytt med disse verdiene, hvorav de fleste er basert på valgene som ble gjort på siden Gjør om kundeemne:
 - Verdien i feltet Status for kundeemnet er Omgjort.
 - Verdiene i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson er de samme som verdiene på siden Gjør om kundeemne.
 - Hvis du har gjort om kundeemnet til en salgsmulighet, er verdien i feltet Tilknyttet salgsmulighet den samme som navnet på den nye salgsmuligheten på siden Gjør om kundeemne.
 - Hvis du har gjort om kundeemnet til en salgsmulighet, vil det omgjorte kundeemnet være tilkoblet den nye salgsmulighetsposten som ble opprettet i omgjøringsprosessen.
 - Hvis du har gjort om kundeemnet til en avtaleregistrering, er verdien i feltet Tilknyttet avtaleregistrering den samme som navnet på den nye avtaleregistreringen som ble angitt på siden Gjør om kundeemne.
 - Hvis du har gjort om kundeemnet til en avtaleregistrering, er den nye avtaleregistreringsposten som ble opprettet i omgjøringsprosessen, også koblet til det omgjorte kundeemnet.
- Hvis du har omgjort kundeemnet til en salgsmulighet (trinn 4) eller avtaleregistrering (trinn 7), overtar den nye salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten noen feltverdier fra kundeemnet.
- Du kan fortsatt vise kundeemneposten, men forretningsprosessene skifter til den aktuelle salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten.

MERKNAD: Du kan gjøre om det samme kundeemnet til et firma eller en kontaktperson flere ganger, men du kan bare gjøre om et kundeemne til en avtaleregistrering eller salgsmulighet én gang. Hvis du har gjort om et kundeemne til en avtaleregistrering eller salgsmulighet, kan du ikke senere gjøre det om til en annen avtaleregistrering eller salgsmulighet. Et kundeemne som er omgjort til en avtaleregistrering, kan imidlertid gjøres om på nytt til et annet firma eller en annen kontaktperson.

Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Hvis du vil gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter, må du ha riktige innstillinger i din brukerrolle og i dine tilgangsprofiler. Avhengig av hvilke posttyper som er involvert i en prosess for omgjøring av kundeemner og hvordan selskapsadministratoren har konfigurert siden Omgjøring av kundeemne, kan ett eller flere av følgende valg være tilgjengelige for omgjøring av et kundeemne:

- Ikke gjør om
- Autoopprett
- Bruk eksisterende

Dette emnet inneholder en beskrivelse av innstillingene for rolle og tilgangsprofil som er nødvendige for å kunne gjøre om et kundeemne, avhengig av hvilke valg som brukes og av posttypene som er involvert i omgjøringsprosessen.

Rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Hvis du vil gjøre om et kundeemne til en post med en bestemt posttype, må din brukerrolle være konfigurert som følger:

- Rettigheten Gjør om kundeemner må være aktivert.
- Hvis du vil gjøre om et kundeemne til en annen posttype ved hjelp av valget Bruk eksisterende, må innstillingen Har tilgang være aktivert for den aktuelle posttypen.

- Hvis du vil gjøre om et kundeemne til en annen posttype ved hjelp av valget Autoopprett, må innstillingene Har tilgang og Kan opprette være aktivert for den aktuelle posttypen.

Tilgangsprofilinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Tabellene nedenfor viser de laveste tilgangsnivåene som gir mulighet for omgjøring av kundeemner. Tilgangsnivåene som vises her, må være tilgjengelige i tilgangsprofilen som brukes til å utlede ditt tilgangsnivå for en post med en bestemt posttype i Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor viser det laveste tilgangsnivået som er nødvendig for posttypen Kundeemne.

Posttype	Tilgangsnivå
Kundeemne	Les/rediger

Tabellen nedenfor viser det laveste tilgangsnivået som er nødvendig for posttypene som er relatert til posttypen Kundeemne.

Posttype	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Kundeemne	Fullførte aktiviteter	Les/rediger
	Åpne aktiviteter	Les/rediger
	Egendefinerte objekter 01 til 03	Les
	Egendefinerte objekter 04 til 40	Les/rediger
	Kundeemneteam	Les/rediger

Tabellen nedenfor viser det laveste tilgangsnivået som er nødvendig for de andre posttypene på øverste nivå som er involvert i omgjøringsprosessen, avhengig av hvilket valg du bruker i omgjøringsprosessen.

MERKNAD: Hvis du velger Ikke opprett for en posttype på siden for omgjøring av kundeemne, er ditt tilgangsnivå for posttypen ikke relevant.

Posttype	Bruk eksisterende	Autoopprett
Firma	Skrivebeskyttet	Skrivebeskyttet
Aktivitet	Skrivebeskyttet	Skrivebeskyttet
Kontaktperson	Skrivebeskyttet	Skrivebeskyttet
Avtaleregistrering	Ikke tilgjengelig	Skrivebeskyttet
Salgsmulighet	Ikke tilgjengelig	Skrivebeskyttet

Tabellen nedenfor viser det laveste tilgangsnivået som er nødvendig for de relaterte posttypene, avhengig av hvilket valg du bruker i omgjøringprosessen.

Posttype	Relatert posttype	Bruk eksisterende	Autoopprett
Firma	Firmateam	Les/opprett/rediger	Les/opprett/rediger
	Adresser	Skrivebeskyttet	Lese/opprette hvis kundeemnet inneholder en adresse, ellers er tilgangsnivået ikke relevant
	Egendefinerte objekter 01 til 03	Les/opprett/rediger	Les/opprett/rediger
Kontaktperson	Firmaer	Skrivebeskyttet	Skrivebeskyttet
	Adresser	Skrivebeskyttet	Lese/opprette hvis kundeemnet inneholder en adresse, ellers er tilgangsnivået ikke relevant
	Kontaktpersonsteam	Les/opprett/rediger	Les/opprett/rediger
	Egendefinerte objekter 01 til 03	Les/opprett/rediger	Les/opprett/rediger
Salgsmulighet	Kontaktpersoner	Ikke tilgjengelig	Les/opprett
	Egendefinerte objekter 01 til 03	Les/opprett/rediger	Les/opprett/rediger
	Salgsmulighetsteam	Les/opprett/rediger	Les/opprett/rediger
	Inntekter	Ikke tilgjengelig	Les/opprett/rediger

Tilgang til aktiviteter og poster for egendefinerte objekter knyttet til kundeemner

I standardapplikasjonen vil omgjøringen av et kundeemne mislykkes hvis du ikke har redigeringstilgang til følgende:

- Kundeemnets tilknyttede aktiviteter.
- Kundeemnets tilknyttede poster for posttypen til et egendefinert objekt, hvis du velger alternativet for å knytte disse postene til firmaet, kontaktpersonen eller salgsmuligheten på siden Gjør om kundeemne.

Hvis administratoren imidlertid velger innstillingen Konverter bare redigerbare relaterte objekter i selskapsprofilen, kan du gjøre om et kundeemne selv om du ikke har redigeringstilgang til alle aktivitetene og postene for det

relevante egendefinerte objektet som er knyttet til kundeemnet. I så fall kobles bare de tilknyttede postene som du har redigeringstilgang til, til postene som opprettes eller oppdateres etter omgjøringen.

Hvis du vil ha informasjon om hvordan Oracle CRM On Demand bestemmer hvilken tilgangsprofil som skal brukes, se følgende emner:

- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes \(på side 1445\)](#)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes \(på side 1448\)](#)

MERKNAD: Hvis du vil gjøre om kundeemner til avtaleregistreringer, må selskapet være konfigurert for bruk av Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av Partner Relationship Management, se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Avvise kundeemner

I stedet for å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet, kan du beslutte at kundeemnet ikke er så verdifullt som vurderingspersonen har angitt, og fjerne det fra prosessen for håndtering av kundeemner. Avvisning av et kundeemne betyr ikke at det slettes. Kundeemnet blir værende i selskapspostene med statusen Avvist.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Avvis kundeemner.

Slik avviser du et kvalifisert kundeemne

- 1 Velg kundeemnet du vil avvise.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Klikk på Avvis på detaljsiden for kundeemne.

- 3 Angi følgende opplysninger på siden Avvis kundeemne:

- Velg en verdi i rullegardinlisten i feltet Avvisningskode.

MERKNAD: Feltet Status vises på siden Avvis kundeemne. Det er skrivebeskyttet og har verdien Avvist. Administratoren kan begrense verdiene som er valgbare i feltet Avvisningskode, ved å definere en overlappende plukklister som har feltet Status som overordnet plukklister og feltet Avvisningskode som relatert plukklister.

- (Valgfritt) Angi årsaken til avvisningen i feltet Avvisningsårsak.

MERKNAD: Hvis Annet er valgt som avvisningskode, er feltet Avvisningsårsak obligatorisk.

- Merk av i boksen Tilordne eier på nytt hvis du vil tilordne kundeemnet til en ny eier.

Hvis selskapsadministratoren har definert tilknytningsregler for kundeemner, vil tilordningsstyreren tilordne kundeemnet på nytt i henhold til reglene hvis det merkes av for Tilordne eier på nytt. Avhengig av selskapets retningslinjer kan det avviste kundeemnet tilordnes til den opprinnelige eieren eller til den opprinnelige eierens leder. Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

- 4 Klikk på Bekreft avvisning.

Siden Detaljer om kundeemne vises på nytt med opplysninger om avvisningen, inkludert navnet ditt, avvisningskode og avvisningsårsak, hvis denne er angitt. Verdien i feltet Status for kundeemnet endres til Avvist.

Analysere oppfølging av kundeemner

I standardversjonen av Oracle CRM On Demand finner du området Oppfølgingsanalyse for kundeemne på hjemmesiden for kundeemner. Dette området inneholder opplysninger som kan hjelpe deg med å analysere fremdriften i arbeidet med å kvalifisere kundeemner i løpet av de siste 90 dagene.

Du kan gjøre følgende i dette området på hjemmesiden for kundeemner:

- Evaluere resultatene til salgsteamet fra ulike perspektiver.
- Vise kundeemnestatus for hvert salgsteammedlem ved å velge Eier av kundeemne eller Selger.
- Vise data etter måned eller uke for å se statusen for kundeemner for disse periodene.
- Finne ut hvilke handlinger som er nødvendige for å få kundeemnene gjennom salgsprosessen.
- Klikke på et segment i diagrammet for å vise en kundeemneliste.
- Last ned eller skrive ut disse analysene.

Kundeemnefelt

Bruk siden Rediger kundeemne til å legge til et kundeemne eller oppdatere detaljer for et eksisterende kundeemne. På siden Rediger kundeemne vises hele settet med felt for et kundeemne.

TIPS: Du kan også redigere kundeemner på kundeemnelistesiden og på kundeemnedetalsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kundeemne	
Selskap	For et selskap: Tilsvarende firmanavnet.
E-post	E-postadressen til kundeemnet. For informasjon om hvilke tegn som kan brukes i e-postadresser, se Om spesialtegn i e-postadresser (på side 60) .
Aldri e-post	Indikerer hvorvidt kundeemnet ønsker å motta e-post.
Salgsmulighetsrelaterte opplysninger	
Status	Statusen for kundeemnet, for eksempel Kvalifiserende, Kvalifisert, Omgjort, Avvist og Arkivert. Kan bare endres på siden Rediger kundeemne, <i>ikke</i> på siden Nytt kundeemne. Hvis du vil ha mer informasjon om verdiene for dette feltet og tilhørende betydninger, se Statusfeltverdier nedenfor.
Vurdering	Vurdering på en skala som er definert av selskapet, for eksempel A = kritisk, B = alvorlig, C = viktig og D = ubetydelig.
Produktinteresse	Produkt eller tjeneste som kundeemnet uttrykker interesse for.

Felt	Beskrivelse
Potensiell inntekt	Potensiell inntekt, i valutaen som du eller selskapsadministratoren har valgt.
Anslått lukkingsdato	Forventet lukkingsdato og -klokkeslett for kundeemnet.
Neste trinn	Beskrivelse av neste handling som skal utføres.
Kilde	Kildekategorier som er definert av selskapet, for eksempel Annonsering, Direktepost, Hendelse, Salgskampanje, Henvisning, Salgsmesse, Web, Partner, Kjøpt, Leid og Annet.
Kampanje	Kampanjen som genererer dette kundeemnet eller er koblet til dette kundeemnet.
Bransje	Bransjekategori for kundeemnet som er definert av selskapet.
Årlige inntekter	Årlig inntekt for kundeemnets selskap.
Tilleggsopplysninger	
Tilknyttet firma	Firmaet som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Tilknyttet kontaktperson	Kontaktpersonen som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Tilknyttet avtaleregistrering	Avtaleregistreringen som er koblet til dette kundeemnet. Dette feltet fylles ut automatisk når et kundeemne gjøres om til en avtaleregistrering.
Tilknyttet salgsmulighet	Salgsmuligheten som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Eier	Eieren av kundeemneposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Fullt navn på eier	Eieren av kundeemneposten.

Felt	Beskrivelse
Tilordne eier på nytt	Angir at kundeemnet skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet, og selskapsadministratoren har definert tilknytningsregler for kundeemner, vil tilordningsstyreren i Oracle CRM On Demand behandle kundeemnet på nytt og tilordne det i henhold til reglene. Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46). MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Navnet på kundeemneieren endres når posten tilordnes på nytt.
Selger	Navnet på selgeren som selskapet tilordner til dette kundeemnet. Avhengig av hvordan du tilknytter et firma med et kundeemne, kan det hende at feltet Selger oppdateres automatisk på denne måten: ■ Hvis du knytter et firma til et kundeemne eksplisitt ved å velge et firma i feltet Tilknyttet firma for kundeemneposten, og hvis firmaet har tilordnet en eier, fylles imidlertid feltet Selger for kundeemnet ut automatisk med navnet på eieren av firmaet som du velger, forutsatt at innstillingen Autooppdater feltet Selger ved tilknytning av firma i posten for kundeemne er valgt i selskapsprofilen. Hvis du fjerner merket for denne innstillingen, fylles ikke feltet Selger for kundeemnet ut automatisk. ■ Hvis du oppretter et kundeemne som en relatert post for et firma, fylles feltet Tilknyttet firma for kundeemneposten ut med navnet på firmaet, men feltet Selger for kundeemneposten fylles ikke ut automatisk, selv om innstillingen Autooppdater feltet Selger for kundeemne ved tilknytning av firma i posten for kundeemne er valgt i selskapsprofilen.
Beskrivelse	Beskrivende tilleggsopplysninger om kundeemnet. Begrenset til 16 350 tegn.
Web-område	Web-området som er koblet til kundeemnet.
Eierskapsstatus	Gjeldende status for eierskap for kundeemnet.
Yrke	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Omtrentlig inntekt	Dette er et valutafelt. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alder	Verdien i dette feltet beregnes på grunnlag av feltet Fødselsdato. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalifiseringsdato	Dagens dato settes inn automatisk når feltet Status får verdien Kvalifisert.

Statusfeltverdier

I løpet av prosessen for håndtering av kundeemner indikerer verdien i feltet Status hvor kundeemnet befinner seg i prosessen. Statusverdier er en viktig måte å filtrere kundeemner på. Hvis du vil ha mer informasjon om prosessen for håndtering av kundeemner, se [Kundeemner \(på side 234\)](#).

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over de mulige verdiene for statusfeltet.

Status	Beskrivelse
Arkivert	Brukes når arkiveringstrinnene er fullført (Arkivere kundeemner (på side 245)). Kundeemnet anses ikke å ha noen verdi for selskapet, og fjernes fra vurderingsprosessen.
Konvertert	Brukes når omgjøringstrinnene er fullført (Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter (på side 245)). Kundeemnet anses å ha tilstrekkelig verdi til å bli en salgsmulighet.
Kvalifisert	Brukes når kvalifiseringstrinnene er fullført (Kvalifisere kundeemner (på side 243)). Kundeemnet har gjennomgått kvalifiseringsprosessen. Ny eier blir selgeren som er tilordnet til kundeemnet.
Kvalifiserende	Brukes når opprettelsestrinnene er fullført (Kvalifisere kundeemner (på side 243)). Kundeemnet er opprettet, og kvalifiseringsprosessen pågår eller er nært forestående. Standardeieren er personen som opprettet kundeemnet.
Avvist	Brukes når avvisningstrinnene er fullført (Avvise kundeemner (på side 250)). Et kvalifisert kundeemne anses ikke å ha så stor verdi som vurderingspersonen opprinnelig mente.

4 Salg

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for salgsopplysninger:

- **Firmaer.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om selskapene du har forretningsforbindelser til.
- **Kontaktpersoner.** Bruk disse sidene til å spore personer som er knyttet til firmaer og salgsmuligheter.
- **Salgsmuligheter.** Bruk disse sidene til å håndtere potensielle inntektsbringende salgsmuligheter.
- **Prognoser.** Bruk disse sidene til å generere prognoser for å projisere kvartalsvis inntekt basert på de eksisterende salgsmulighetene.

Posttypen Kundeemner er også relatert til salgsområdet, ettersom kundeemner kan gjøres om til salgsmuligheter.

Oracle CRM On Demand har også følgende posttyper for opplysninger om salg og forretningsplanlegging:

- **Forretningsplan.** Bruk disse sidene til å fastsette strategiske målsetninger og handlinger for firmaer, kontaktpersoner eller produkter.
- **Mål.** Bruk disse sidene til å håndtere generelle målsetninger som du ønsker å oppnå.
- **Planfirma.** Bruk disse sidene til å spore hvordan firmaer er tilordnet til forretningsplaner.
- **Kontaktperson for plan.** Bruk disse sidene til å knytte kontaktpersoner til forretningsplaner.
- **Salgsmulighet for plan.** Bruk disse sidene til å knytte salgsmuligheter til forretningsplaner

Håndtere salg

Salgshåndtering består av følgende prosesser:

- 1 [Prosess for håndtering av salgsmuligheter \(på side 255\)](#)
- 2 [Prosess for håndtering av firmaer \(på side 256\)](#)
- 3 [Prosess for håndtering av kontaktpersoner \(på side 256\)](#)
- 4 [Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere \(på side 257\)](#)
- 5 [Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer \(på side 257\)](#)
- 6 [Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter \(på side 257\)](#)

Prosess for håndtering av salgsmuligheter

Salgsmulighetshåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere salgsmulighetsfelt og relaterte opplysninger. Se [Salgsmulighetsfelt \(på side 319\)](#).
- 2 Opprette en ny salgsmulighetspost. Se [Opprette poster \(på side 50\)](#).
- 3 Legge til produktinntekstposter i salgsmuligheten. Se [Koble produkter til salgsmuligheter \(på side 309\)](#).
- 4 Definere nøkkelkontaktpersoner og kontaktpersonroller. Se [Kontaktpersoner \(på side 279\)](#) og [Legge til roller \(på side 1376\)](#).
- 5 Spore aktiviteter og notater som er relatert til salgsmuligheter. Se [Aktivitetsfelt \(på side 221\)](#) og [Legge til notater \(på side 148\)](#).

- 6 Tilordne eierskap og synlighet for salgsmuligheten. Se [Håndtering av tilgangsprofil](#) (se [Tilgangsprofilhåndtering](#) på side 1383) og [Dele poster \(team\)](#) (på side 138).
- 7 Oppdatere salgsmulighetens salgsfase. Se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 302).
- 8 Koble partnere og konkurrenter som er relatert til salgsmuligheten. Se [Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter](#) (på side 307).
- 9 Vurdere og prognostisere salgsmuligheten. Se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 302).
- 10 Spore salgsmulighetsaktiva. Se [Spore aktiva](#) (på side 270).

Prosess for håndtering av firmaer

Firmahåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere firmafeltene og relaterte opplysninger. Se [Firmafelt](#) (på side 276).
- 2 Opprette en ny firmapost. Se [Opprette poster](#) (på side 50).
- 3 Definere nøkkelkontaktpersoner og kontaktpersonroller. Se [Kontaktpersoner](#) (på side 279) og [Legge til roller](#) (på side 1376).
- 4 Spore firmarelaterte aktiviteter og notater. Se [Aktivitetsfelt](#) (på side 221) og [Legge til notater](#) (på side 148).
- 5 Tilordne eierskap og synlighet for firmaet. Se [Håndtering av tilgangsprofil](#) (se [Tilgangsprofilhåndtering](#) på side 1383) og [Dele poster \(team\)](#) (på side 138).
- 6 Knytte partnere og konkurrenter til firmaet. Se [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 269).
- 7 Definere firmaforbindelser. Se [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 265).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Legge til inntektsposter i firmaet. Se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 272).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Prognostisere firmainntekten. Se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 272).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Spore firmaaktiva. Se [Spore aktiva](#) (på side 270).

Prosess for håndtering av kontaktpersoner

Kontaktpersonhåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere kontaktpersonfeltene og relaterte opplysninger. Se [Kontaktpersonfelt](#) (på side 297).
- 2 Opprette en ny kontaktpersonpost. Se [Opprette poster](#) (på side 50).
- 3 Spore kontaktpersonrelaterte aktiviteter og notater. Se [Aktivitetsfelt](#) (på side 221) og [Legge til notater](#) (på side 148).
- 4 Tilordne eierskap og synlighet for kontaktpersonen. Se [Håndtering av tilgangsprofil](#) (se [Tilgangsprofilhåndtering](#) på side 1383) og [Dele poster \(team\)](#) (på side 138).
- 5 Gjennomføre en undersøkelse av kundetilfredshet. Se [Bruke vurderingsskript](#) (på side 160).
- 6 Definere kontaktpersonforbindelser. Se [Spore forbindelser mellom kontaktpersoner](#) (på side 290).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Legge til inntektsposter i kontaktpersonen. Se [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 291).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Prognostisere kontaktpersoninntekten. Se [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 291).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Spore kontaktpersonaktiva. Se [Spore aktiva \(på side 270\)](#).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Fastsette kvoter. Se [Håndtere kvoter \(på side 328\)](#).
- 2 Prognostisere salgsmuligheter, firmaer og kontaktpersoner. Se [Prognoser \(på side 322\)](#).
- 3 Vurdere prognosene. Se [Vurdere prognoser \(på side 324\)](#).
- 4 Oppdatere prognosene. Se [Oppdatere prognoser \(på side 325\)](#).
- 5 Sende prognosene. Se [Sende prognoser \(på side 327\)](#).

Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Definere selskapets regnskapskalender. Se Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) på side 1111).
- 2 Definere prognosehierarkiet. Se [Opprette prognosedefinisjonen \(på side 1558\)](#).
- 3 Fastsette brukerkvoter. Se [Definere salgskvoter for brukere \(på side 1357\)](#).
- 4 Opprette prognosedefinisjonen, inkludert dato, type, varighet og deltakere. Se [Opprette prognosedefinisjonen \(på side 1558\)](#).

Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter

Håndtering av kalender og aktiviteter består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere gjeldende kalenderavtaler. Se [Kalender og aktiviteter \(på side 181\)](#).
- 2 Opprette nye avtaler og oppgaver. Se [Opprette aktiviteter \(på side 191\)](#).
- 3 Dele din kalender med andre brukere. Se [Vise andre brukeres kalendere \(på side 214\)](#).
- 4 Spore og håndtere nøkkeloppgaver. Se [Kalender og aktiviteter \(på side 181\)](#).

Kundeemner (salgsaspekter)

Kundeemner spiller en viktig rolle i salgsprosessen. Salgsprosessen kan begynne med generering av kundeemner. Kundeemnene går deretter via kvalifisering til omgjøring. Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsprosessen, se [Håndtere markedsføring \(på side 227\)](#). Du kan gjøre om kundeemner til kontaktpersoner, firmaer, avtaleregistreringer og salgsmuligheter. Når et kundeemne er omgjort til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, går det inn i salgsprosessen. Verdiene i enkelte felt i salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten hentes fra kundeemneposten. Disse verdiene er basert på tilordning av kundeemnene som er omgjort i løpet av salgsprosessen.

Firmaer

Bruk firmasidene til å opprette, oppdatere og spore firmaer. *Firmaer* er vanligvis selskaper som du gjør forretninger med, men du kan også spore partnere, konkurrenter, assosierte selskaper og så videre som firmaer.

Hvis firmaposter er en sentral del av forretningsdriften, slik tilfellet er for mange selskaper, bør du registrere så mange opplysninger som mulig om firmaer. Noen av disse opplysningene, for eksempel feltet Område eller Bransje, kan brukes i rapporter som en måte å kategorisere data på. Hvis du kobler en post, for eksempel en

salgsmulighet, til en firmapost der feltet Område eller Bransje er fylt ut, kan disse salgsmulighetene kategoriseres på grunnlag av disse verdiene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

■ [Håndtere firmaer \(på side 259\)](#)

Arbeide med hjemmesiden for firma

Hjemmesiden for firma er startpunktet for all firmahåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for firma. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et firma

Du kan opprette et firma ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste firmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Firmafelt \(på side 276\)](#).

Arbeide med firmalister

Området Firmalister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for firmaer.

Firmaliste	Filtre
Alle firmaer	Alle firmaer, sortert alfabetisk etter firmanavn
Alle kundefirmaer	Firmaer der firmatypen er Kunde
Alle firmakonkurrentfirmaer	Firmaer der firmatypen er Konkurrent
Alle firmapartnerfirmaer	Firmaer der firmatypen er Partner
Alle prospektfirmaer	Firmaer der firmatypen er Prospekt
Nylig opprettede firmaer	Alle firmaer, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede firmaer	Alle firmaer, sortert etter endringsdato
Alle firmaer som det kan opprettes referanse til	Firmaer der det er merket av i boksen Referanse
Alle viktige firmaer	Firmaer som har prioriteten Høy
Mine firmaer	Firmaer der navnet ditt finnes i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste firmaer

Området Mine nylig viste firmaer inneholder de seneste firmaene du har vist.

Arbeide med firmaoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til firma inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1-Høy, 2-Middels eller 3-Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklister for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklister, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisterverdier \(på side 1241\)](#).

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise firmaet som oppgaven er knyttet til, klikker du på firmanavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Bruke rapporter til å analysere firmaresultat

Hjemmesiden for firma kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Firmaanalyse, som viser en omfattende analyse av hvordan firmaer er fordelt og av bokført inntekt. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Firmaanalyse, se [Analysere firmaresultat \(på side 276\)](#).

Legge til områder på hjemmesiden for firma

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for firma, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for firma.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for firma

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for firma.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for firma for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere firmaer

Firmahåndtering består av følgende oppgaver:

- Tilordne firmaer på nytt (på side 260)
- Endre primær kontaktperson for et firma (på side 261)
- Koble poster til firmaer (på side 262)
- Koble porteføljekonti (på side 264)
- Angi overordnede firmaer (på side 264)

- [Begrense visning av firmaposter \(på side 265\)](#)
- [Spore forbindelser mellom firmaer \(på side 265\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner \(på side 266\)](#)
- [Spore partnere og konkurrenter for firmaer \(på side 269\)](#)
- [Spore aktiva \(på side 270\)](#)
- [Spore inntekt basert på firmaer \(på side 272\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Opprette avtaler for flere firmaer \(på side 275\)](#)
- [Analysere firmaresultat \(på side 276\)](#)

Hvis brukerrollen inkluderer rettigheten Integrering av kart, kan du også utføre denne prosedyren: [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Bruke vurderingsskript \(på side 160\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Firmafelt \(på side 276\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma \(på side 258\)](#)
- [Vise bilder på postdetaljsider \(på side 69\)](#)
- [Arbeide med Oracle Social Network \(på side 412\)](#)
- [Analyse \(på side 779\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Tilordne firmaer på nytt

Hvis tilgangsnivåene dine tillater det, kan du tilordne et firma på nytt manuelt ved å endre eieren eller den primære egendefinerte boken i firmaposten.

MERKNAD: Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren konfigurerer for posttypen Firma, kan du tilordne en firmapost til en eier eller til en primær egendefinert bok. Du kan imidlertid ikke tilordne en firmapost til både en eier og en primær egendefinert bok. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og posttypen Firma er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan du også tilordne et firma på nytt til en ny eier ved å merke av for Tilordne firma på nytt i forespørselen.

Slik tilordner du et firma på nytt

- 1 Velg firmaet du vil tilordne på nytt.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for firma.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Rediger firma:
 - Klikk på oppslagsikonet i feltet Eier eller feltet Bok, og velg deretter en annen bruker eller bok i oppslagsvinduet.
 - Merk av for Tilordne firma på nytt for at tilordningsstyreren skal tilordne firmaet på nytt.

MERKNAD: Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

- 4 Lagre endringene.

MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning.

Endre primær kontaktperson for et firma

Et firma kan ha flere kontaktpersoner, men én av kontaktpersonene må defineres som primær kontaktperson for firmaet. Som standard er den primære kontaktpersonen den første kontaktpersonen som legges til for firmaet, men du kan endre denne innstillingen.

Slik endrer du primær kontaktperson for et firma

- 1 Velg firmaet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for firma.

MERKNAD: Hvis feltet Primær kontaktperson ikke vises på firmadetaljsiden og firmaredigeringssiden, må du kontakte selskapsadministratoren for å få lagt til feltet i sideoppsettet.

TIPS: Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du endre den primære kontaktpersonen internt på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Primær kontaktperson på firmaredigeringssiden.
- 4 Velg den nye primære kontaktpersonen i oppslagsvinduet.

MERKNAD: Bare kontaktpersoner som allerede er koblet til firmaet, kan velges som primær kontaktperson for firmaet. Hvis feltet med listen over firmakontaktpersoner vises i oppslagsvinduet, kan bare kontaktpersonlisten, som inneholder kontaktpersonene som allerede er koblet til firmaet, velges i feltet med listen over firmakontaktpersoner. Du kan ikke velge en annen liste og søke etter en kontaktperson.

5 Klikk på Lagre på firmaredigeringssiden.

MERKNAD: I delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet vises den primære kontaktpersonen for firmaet alltid som den første kontaktpersonen i listen over kontaktpersoner som er koblet til kontoen. Dette gjelder selv om avmerkingsboksen Primær kontaktperson ikke vises i denne delen på siden. Hvis du klikker på Vis fullstendig liste for å se alle koblede kontaktpersoner, kan det hende den primære kontaktpersonen vises som den første posten på listesiden selv om du sorterer listen etter et felt, f.eks. etternavn eller fornavn.

Hvor i listen den primære kontaktpersonen vises, avhenger av antall poster i listen og hvor mange poster du viser på listesiden. La oss for eksempel anta at du har til sammen 180 kontaktpersoner koblet til en konto, at etternavnet til den primære kontaktpersonen for firmaet begynner med den siste bokstaven i alfabetet, og at du viser 100 poster på listesiden. Den primære kontaktpersonen vises da som første post på side to i listen når du sorterer etter feltet Etternavn.

Koble poster til firmaer

Du kan koble nye poster som opprettes på detaljsiden, for eksempel kontaktpersoner og aktiviteter, til firmaposten. Da knyttes postene sammen slik at du og andre som har tilgangsbrettigheter for posten, får en fullstendig visning av opplysninger.

Nye poster legges til i databasen samtidig med at de kobles til det valgte firmaet. Hvis du for eksempel oppretter en kontaktperson på firmadetaljsiden, kobles denne til firmaet, og vises deretter på kontaktpersonsidene.

En firmapost inneholder opplysninger som overtas etter kobling til en annen post. For eksempel vises poster etter område eller bransje i enkelte salgsmulighetsrapporter. Ettersom område og bransje ikke er en del av salgsmulighetspostene i systemet, brukes koblede firmaposter til å fastslå hvilken gruppe salgsmuligheten tilhører. Derfor bør du alltid, i den grad det er mulig, koble poster til firmaposten.

Du kan også koble andre brukere til en firmapost slik at de kan vise posten. Du kan for eksempel dele en firmapost med et team av kollegaer som du samarbeider med. Basert på hver rolle kan et teammedlem ha ulike tilgangsbehov for firmaposten og kontaktperson- og salgsmulighetspostene som er koblet til firmaet.

Slik kobler du opplysninger til et firma

1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

2 Rull til ønsket område på firmadetaljsiden, og koble poster til firmaet etter behov.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilken type relaterte opplysninger som kan vises på firmadetaljsiden. Du kan endre rekkefølgen på de tilgjengelige områdene for relaterte opplysninger, eller skjule eventuelle relaterte opplysninger som du ikke bruker. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsett, se [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#).

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over noen av posttypene som du kan koble til et firma.

Posttype	Opplysninger
Salgsmuligheter	Hvis du vil koble en ny salgsmulighet, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Salgsmulighetsfelt (på side 319) .
Serviceforespørsler	Hvis du vil koble en ny serviceforespørsel, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Serviceforespørselsfelt (på side 395) .

Posttype	Opplysninger
Merknader	Hvis du vil koble et nytt notat, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene og lagrer posten. MERKNAD: Du kan også legge til notater ved å klikke på notatikonet øverst til høyre på siden, hvis denne funksjonen er aktivert for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om notater, se Legge til notater (på side 148).
Åpne aktiviteter (avtaler og oppgaver)	Hvis du vil koble en ny oppgave eller avtale, klikker du på Ny oppgave eller Ny avtale. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Aktivitetsfelt (på side 221). Du kan koble flere aktiviteter til et firma. Hvis en aktivitet har et tilknyttet tidspunkt, vises aktiviteten i aktivitetslisten og kalenderen. Brukere som har tilgang til et firma, kan også se aktivitetene som er koblet til firmaet, inkludert aktiviteter som er eid av eller tilordnet til andre.
Kontaktpersoner	Hvis du vil koble en ny kontaktperson, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kontaktpersonfelt (på side 297). TIPS: Du kan unngå å duplisere kontaktpersonposter ved å klikke på Legg til og deretter klikke på oppslagsikonet ved siden av kolonnen Ny kontaktperson. Angi fornavn, etternavn eller e-postadresse i oppslagsvinduet, og klikk på Start. Hvis kontaktpersonen ikke finnes i applikasjonen, klikker du på Ny for å opprette kontaktpersonposten. Hvis du vet at kontaktpersonposten finnes, klikker du på Legg til for å koble den til denne posten. Klikk på koblingen Navn for å åpne kontaktpersondetaljsiden og oppdatere opplysningene om kontaktpersonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du kobler kontaktpersoner til firmaer, se Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner (på side 266).
Firmateam	Hvis du vil at denne posten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. Velg navnet på den ansatte og angi tilgangsnivå i vinduet Legg til bruker i team for firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om deling av poster, se Dele poster (team) (på side 138).
Firmapartnere	Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for dette firmaet, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 269).
Firmakonkurrenter	Hvis du vil koble et firma og spore det som en konkurrent for dette firmaet, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 269).

Slik fjerner eller sletter du en koblet post

- 1 Velg firmaet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til ønsket område på firmadetaljsiden.
- 3 Velg Fjern eller Slett på postnivåmenyen i raden med koblingen du vil fjerne eller slette.
 - **Fjern.** Tilknytningen mellom postene oppheves, men ingen av postene slettes.
 - **Slett.** Den koblede posten slettes. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer, og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#)
- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)
- [Spore aktiva \(på side 270\)](#)

Koble porteføljekonti

Denne funksjonen finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan koble porteføljekonti til en konto med en mange-til-én-forbindelse. Med andre ord kan du koble mange porteføljekonti til én konto, men hver porteføljekonto kan bare kobles til én konto.

Før du begynner. Porteføljerelaterte opplysninger vises ikke som standard på kontodetaljsiden. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de porteføljerelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de porteføljerelaterte opplysningene i sideoppsettet for kontodetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

Slik kobler du en porteføljeunderkonto

- 1 Velg den overordnede kontoen.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull til de porteføljerelaterte opplysningene på kontodetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Fyll ut feltene på redigeringssiden for porteføljekonto som åpnes.
Hvis du vil ha flere opplysninger om porteføljekonti, se [Porteføljekontofelt \(på side 651\)](#).
- 4 Lagre posten.

Angi overordnede firmaer

Du kan angi firmahierarkier, for eksempel et datterselskap av et annet selskap, ved å opprette en overordnet/underordnet-forbindelse. Opprett først det overordnede firmaet, og velg deretter dette firmaet som overordnet for underfirmaet.

Slik angir du det overordnede firmaet

- 1 Velg det underordnede firmaet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for firma.

MERKNAD: Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du angi det overordnede firmaet internt på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet firma på firmaredigeringssiden.
- 4 Velg det overordnede firmaet i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Søke etter poster \(på side 73\)](#)
- [Firmafelt \(på side 276\)](#)

Begrense visning av firmaposter

Du kan begrense firmaene som vises, ved å velge en filtrert liste. En liste viser et delsett av firmaene som oppfyller kriteriene som er lagret i listen.

Før du begynner. Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan gå til postredigeringssiden og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i applikasjonen. Ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene, men utskriften inneholder ikke feltverdiene for rullegardinlister.

Slik åpner du en filtrert liste for firmaer

- 1 Klikk på fanen Firmaer.
- 2 Velg listen du vil arbeide med, i området Firmalister på hjemmesiden for firma.
Hvis du vil ha en beskrivelse av filtrerte standardlister for firmaer, se [Arbeide med hjemmesiden for firma \(på side 258\)](#).

Slik oppretter du en filtrert liste for firmaer

- 1 Klikk på fanen Firmaer.
- 2 Klikk på koblingen Håndter lister i området Firmalister på hjemmesiden for firma.
- 3 Klikk på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 4 Følg fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Firmafelt \(på side 276\)](#)
- [Arbeide med aktivitetslister \(på side 195\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma \(på side 258\)](#)

Spore forbindelser mellom firmaer

Hvis du vil spore forbindelser mellom firmaer, lagrer du opplysningene på firmaforbindelsessidene. Du kan for eksempel spore investor- eller datterselskapsforbindelser for et firma.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble firmaet som du vil spore forbindelser for, til denne firmaposten. (Du kan koble så mange firmaer som ønskelig.) Deretter definerer du forbindelsen og legger inn eventuelle andre opplysninger.

MERKNAD: Funksjonen for sporing av forbindelser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt. Hvis selskapet skal kunne spore forbindelser mellom firmaer, må selskapsadministratorens rolle omfatte rettigheten Håndter tilgang til utvidet forbindelse for kontaktperson og firma, og selskapsadministratoren må aktivere rettigheten Gå til utvidet forbindelse for firma for brukerne som skal spore forbindelser mellom firmaer.

Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte felt for å lagre tilleggsopplysninger om firmaforbindelser og legge til disse egendefinerte feltene i sideoppsettet for redigering av firmaforbindelse. Deretter kan brukere som har tilgang til firmaforbindelsesposter, vise og oppdatere opplysningene i de egendefinerte feltene.

Før du begynner. Opprett en firmapost for hver organisasjon du vil koble til firmaet. Denne funksjonen er kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av applikasjonen.

Slik sporer du forbindelser mellom firmaer

- 1 Velg firmaet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Forbindelser for firma på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger i raden for den eksisterende firmaforbindelsen.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forbindelse for firma.
Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av forbindelser mellom firmaer.

Felt	Kommentarer
Beslektet firma	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom firmaene.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom firmaene.
Startdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for forbindelsen mellom firmaene. Standardverdien er dagens dato.
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for forbindelsen mellom firmaene.

- 4 Lagre posten.

Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner

Du kan koble firmaer til kontaktpersoner på flere måter. På en detaljside for firma kan du koble eksisterende kontaktpersoner til firmaet, og du kan også opprette nye kontaktpersoner som kobles automatisk til firmaet. På samme måte kan du fra en detaljside for kontaktperson koble eksisterende firmaer til kontaktpersonen, og du kan også opprette nye firmaer som automatisk kobles til kontaktpersonen.

Om opplysningene for en firmakontaktperson

Når du har koblet et firma og en kontaktperson, kan du vise detaljene for firmakontaktpersonen på siden Rediger firmakontaktperson. Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte felt for å lagre tilleggsopplysninger om firmakontaktpersoner og legge til disse egendefinerte feltene i sideoppsettet for redigering av firmakontaktperson. Deretter kan brukere som har tilgang til postene for firmakontaktperson, vise og oppdatere opplysningene i de egendefinerte feltene.

Selskapsadministratorer oppretter egendefinerte felt for firmakontaktpersoner via koblingen for felt for firmakontaktperson, som er tilgjengelig for posttypene Firma og Kontaktperson på tilpasningssidene for applikasjonen i Oracle CRM On Demand. Selskapsadministratorer oppretter oppsett for siden Rediger firmakontaktperson via koblingen for sideoppsett for firmakontaktperson, som også er tilgjengelig for posttypene Firma og Kontaktperson. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til egendefinerte felt og oppretter sideoppsett, se [Applikasjonstilpasning \(på side 1186\)](#).

Om primær kontaktperson for et firma

Du kan koble flere kontaktpersoner til et firma, men én av de koblede kontaktpersonene må defineres som primær kontaktperson for firmaet. Den første kontaktpersonen som kobles til et firma, angis automatisk som primær kontaktperson for firmaet, men du kan senere definere en annen primær kontaktperson for firmaet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du endrer primær kontaktperson for et firma, se [Endre primær kontaktperson for et firma \(på side 261\)](#).

Navnet på den primære kontaktpersonen vises i feltet Primær kontaktperson på siden Firmadetaljer hvis dette feltet finnes i oppsettet for siden Firmadetaljer. Hvis avmerkingsboksen Primær kontaktperson finnes i oppsettet, er det også merket av i boksen i raden for den primære kontaktpersonen i området for relaterte opplysninger for kontaktpersoner på siden Firmadetaljer. Administratoren fastsetter hvorvidt feltet Primær kontaktperson og avmerkingsboksen Primær kontaktperson skal inngå i oppsettene.

I delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet vises den primære kontaktpersonen for firmaet alltid som den første kontaktpersonen i listen over kontaktpersoner som er koblet til kontoen. Dette gjelder selv om avmerkingsboksen Primær kontaktperson ikke vises i denne delen på siden. Hvis du klikker på Vis fullstendig liste for å se alle koblede kontaktpersoner, kan det hende den primære kontaktpersonen vises som den første posten på listesiden selv om du sorterer listen etter et felt, f.eks. etternavn eller fornavn.

Hvor i listen den primære kontaktpersonen vises, avhenger av antall poster i listen og hvor mange poster du viser på listesiden. La oss for eksempel anta at du har til sammen 180 kontaktpersoner koblet til en konto, at etternavnet til den primære kontaktpersonen for firmaet begynner med den siste bokstaven i alfabetet, og at du viser 100 poster på listesiden. Den primære kontaktpersonen vises da som første post på side to i listen når du sorterer etter feltet Etternavn.

Om kontaktpersonroller

Når du kobler et firma og en kontaktperson, kan du angi rollene som kontaktpersonen har i firmaet. Registrering av en kontaktpersons rolle i et selskap er viktig for å forstå kontaktpersonens innflytelse på firmaets innkjøpsbeslutninger. Du kan for eksempel spore følgende kontaktpersonforbindelser for et firma: Godkjenner, Bruker og vurderingsperson, Bruker og godkjenner, Bruker og beslutningstaker, Vurderingsperson og godkjenner, Vurderingsperson og beslutningstaker samt Ukjent.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du kobler kontaktpersoner til et firma.

Slik kobler du kontaktpersoner til et firma

- 1 Velg firmaet du vil ha.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Gjør følgende for å opprette en ny kontaktperson som kobles til firmaet:
 - a Klikk på Ny i delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet.

- b** Angi opplysningene for den nye kontaktpersonen på siden Rediger kontaktperson, og lagre deretter endringene.

MERKNAD: Enkelte felt på siden Rediger kontaktperson kan bli fylt ut automatisk med verdier fra firmaposten.

- 3** Gjør følgende for å koble en eksisterende kontaktperson til firmaet:
 - a** Klikk på Legg til i delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet.
 - b** Klikk på oppslagsikonet på siden med listen over kontaktpersoner, og velg kontaktpersonen du vil koble til firmaet.
Du kan koble opptil fem kontaktpersoner til firmaet på siden med listen over kontaktpersoner.
 - c** (Valgfritt) For hver kontaktperson angir du et valg som definerer primærrollen for kontaktpersonen i firmaet.
MERKNAD: Når du har koblet en kontaktperson til firmaet, kan du legge til flere roller for kontaktpersonen i firmaet.
 - d** Lagre endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du kobler firmaer til en kontaktperson.

Slik kobler du firmaer til en kontaktperson

- 1** Velg kontaktpersonen du vil bruke.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2** Gjør følgende for å opprette et nytt firma som kobles til kontaktpersonen:
 - a** Klikk på Ny i delen med relaterte opplysninger for firmaer på detaljsiden for kontaktpersonen.
 - b** Angi opplysningene for det nye firmaet på siden Rediger firma, og lagre deretter endringene.
- 3** Gjør følgende for å koble et eksisterende firma til kontaktpersonen:
 - a** Klikk på Legg til i delen med relaterte opplysninger for firmaer på detaljsiden for kontaktpersonen.
 - b** Klikk på oppslagsikonet på siden Legg til firma, og velg firmaet du vil koble til kontaktpersonen.
Du kan koble opptil fem firmaer til kontaktpersonen på siden Legg til firma.
 - c** (Valgfritt) For hvert firma angir du et valg som definerer primærrollen for kontaktpersonen i firmaet.
MERKNAD: Når du har koblet et firma til kontaktpersonen, kan du legge til flere roller for kontaktpersonen i firmaet.
 - d** Lagre endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du viser og oppdaterer detaljene for en firmakontaktperson.

Slik viser og oppdaterer du detaljene for en firmakontaktperson

- 1** Gjør ett av følgende:
 - Klikk på koblingen Rediger for kontaktpersonen i delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet.
 - Klikk på koblingen Rediger for firmaet i delen med relaterte opplysninger for firmaer på detaljsiden for kontaktpersonen.

Siden Rediger firmakontaktperson viser detaljene for den relaterte kontaktpersonen. Feltene på siden kan være skrivebeskyttet, eller det kan hende du kan legge til og endre opplysninger på siden, avhengig av hvordan selskapsadministratoren definerer sideoppsettet.
- 2** Oppdater opplysningene etter behov, og lagre deretter endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer rolleopplysningene for en firmakontaktperson.

Slik oppdaterer du rolleopplysningene for en firmakontaktperson

- 1 Gjør ett av følgende:
 - Klikk på koblingen Rediger roller for kontaktpersonen i delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet.
 - Klikk på koblingen Rediger roller for firmaet i delen med relaterte opplysninger for firmaer på detaljsiden for kontaktpersonen.

Siden Firmaroller eller siden Kontaktpersonroller viser tilgjengelige og valgte roller for firmakontaktpersonen.
- 2 Velg rollene for kontaktpersonen under Tilgjengelig på siden Firmaroller eller siden Kontaktpersonroller, og bruk deretter retningspilene til å flytte rollene til delen Valgt.
- 3 Bruk pil opp og ned til å endre rekkefølgen på rollene i delen Valgt.
Roller øverst i listen er primærrollen.
- 4 Lagre endringene.

Spore partnere og konkurrenter for firmaer

Det finnes områder i applikasjonen Oracle CRM On Demand der du kan spore opplysninger om enten partnere eller konkurrenter for ulike firmaer. Du kan for eksempel spore hvilke selskaper (firmaer) du handler med for Firma XYZ eller hvilke selskaper (firmaer) du konkurrerer med for Firma XYZ.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble partner- eller konkurrentfirmaet til firmaposten. Du kan koble så mange partner- eller konkurrentfirmaer som ønskelig. Legg deretter inn opplysninger, for eksempel om styrker og svakheter, for partneren eller konkurrenten på siden Rediger firmapartner eller Rediger firmakonkurrent.

MERKNAD: Når du legger til en firmapartner eller firmakonkurrent, opprettes en gjensidig post under det valgte firmaet. Hvis du for eksempel legger til Firma 123 som en firmapartner i Firma XYZ, vises automatisk Firma 123 i listen Firmapartner for Firma XYZ.

Hvis du vil ha opplysninger om omgjøring av eksisterende firmaer til partnerfirmaer, se [Gjøre om firmaer til partnerfirmaer \(på side 416\)](#).

Før du begynner. Opprett en firmapost for hver partner eller konkurrent du vil koble til firmaet. Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du legger til poster, se [Opprette poster \(på side 50\)](#).

Slik sporer du partner- og konkurrentopplysninger for firmaer

- 1 Velg firmaet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Firmapartnere eller Firmakonkurrenter på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende partneren eller konkurrenten.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger firmapartner eller Rediger firmakonkurrent.
Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av partner- eller konkurrentopplysninger.

Felt	Kommentarer
Firmapartner	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en partner i forhold til dette firmaet. Dette er et obligatorisk felt.

Felt	Kommentarer
Firmakonkurrent	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en konkurrent for dette firmaet. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom firmaene.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom firmaene.
Startdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for et partnerskap. Standardverdien er dagens dato. Dette er et obligatorisk felt.
Sluttdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere utløpsdatoen for et partnerskap.
Primær kontaktperson	Den viktigste kontaktpersonen for partner- eller konkurrentforbindelsen.

4 Lagre posten.

Spore aktiva

Hvis du vil spore et produkt du har solgt til en kunde eller et selskap, kobler du produktposten til firmaet som et aktiva. Du kan også koble et produkt til en salgsmulighet som et aktiva.

Dette emnet beskriver hvordan du oppretter et aktiva ved å koble et produkt til et firma fra siden Firmadetaljer eller ved å koble et produkt til en salgsmulighet fra siden Detaljer om salgsmulighet.

MERKNAD: Du kan også opprette aktiva fra hjemmesiden for aktiva og fra liste- og detaljsidene for aktiva. Hvis du oppretter et aktiva fra hjemmesiden for aktiva eller fra en aktivalisteside eller -detaljside, og du ønsker å knytte aktivaet til et firma, må du velge firmaet i feltet Firma i aktivaposten. Hvis du oppretter et aktiva fra hjemmesiden for aktiva eller fra en aktivalisteside eller -detaljside, og du ønsker å knytte aktivaet til en salgsmulighet, må du tilsvarende velge salgsmuligheten i feltet Salgsmulighet i aktivaposten. Feltet Firma og Salgsmulighet vises ikke på siden Rediger aktiva som standard. Administratoren må legge til disse feltene i sideoppsettet for posttypen Aktiva for din rolle.

Slik kobler du en produktpost til et firma eller en salgsmulighet som et aktiva

- 1 Velg firmaet eller salgsmuligheten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull til området Aktiva på siden Firmadetaljer eller siden Detaljer om salgsmulighet, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil opprette et aktiva, klikker du på Ny.
Opphavspersonen for aktivaet er som standard eier av aktivaet.
 - Hvis du vil oppdatere aktivaopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende aktivaet.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger aktiva.

MERKNAD: Hvis du bruker en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, kan aktiva være oppført under forskjellige overskrifter. Eksempelvis er aktiva oppført som *kjøretøy* i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen felt for sporing av aktivaopplysninger. Hvis du bruker en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, vil du kanskje se ytterligere felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om aktiva	
Produktnavn	Produktet som leveres til kunden. Når du kobler produktposten, kopieres disse feltene fra produktdefinisjonen: Produktkategori, Delnummer, Type og Status.
Serienummer	Serienummeret for aktivaet. Hvis et serienummer er angitt for aktivaet, kan du drille ned fra serienummeret og åpne aktivaposten i aktivalister og på andre sider der serienummeret for aktivaet vises. Hvis et serienummer ikke er angitt for aktivaet, kan du ikke drille ned og åpne aktivaposten fra en liste over aktiva med mindre feltet Tittel vises i listen. MERKNAD: Hvis et serienummer er angitt i en aktivapost, brukes serienummeret som tittel på aktivaet. Ellers brukes produktnavnet. I området Nylig endrede aktiva på hjemmesiden for aktiva, og på andre sider der aktivattitlen vises, kan du drille ned fra aktivattitlen og åpne aktivaposten.
Innkjøpspris	Prisen som betales for produktet.
Mengde	Antall enheter som kunden har kjøpt.
Skipningsdato	Standardverdien er dagens dato.
Produktkategori	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Delnummer	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Type	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Driftsstatus	Standardverdiene er Inaktiv, Aktiv, Inaktiv, Opp, Begrenset bruk, Vedlikehold, Nede og Kritisk nede.
Garanti	Tidsrom for garantien.
Kontrakt	Kontraktttype, for eksempel Bronse, Gull, Platina eller Sølv.
Valuta	Valutaen for innkjøpsprisen. Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren har konfigurert denne funksjonen.

Felt	Beskrivelse
Varseldato	Datoen som vises i oppgaveposten. Hvis du angir en varseldato i aktivaposten, opprettes en oppgave når du lagrer denne aktivaposten. Oppgaven vises som "Aktivaet navn må følges opp" på Min hjemmeside og hjemmesiden for firma eller salgsmulighet, avhengig av om du har opprettet aktivaet for et firma eller en salgsmulighet. Det kan også være at oppgaven vises i listen over oppgaver i fanen Kalender, avhengig av hvilken liste som vises der. TIPS: Angi datoen slik at du får tid til oppfølgingsoppgaver vedrørende dette aktivaet, for eksempel varsel om at en kontrakt eller garanti snart utløper. MERKNAD: Funksjonen for automatisk opprettelse av en oppgave aktiveres bare når du angir en varseldato i en aktivapost som er koblet til et firma eller en salgsmulighet.
Aktivatype	Typen av aktiva. MERKNAD: I standardapplikasjonen er aktiva oppført i listene over porteføljekonti i Oracle CRM On Demand. Hvis derimot administratoren merker av for Utelukk kjøretøy-/aktivaposter fra porteføljekonti i selskapsprofilen, blir bare aktiva med verdien Portefølje i feltet Aktivatype oppført i listene over porteføljekonti.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om aktivaet. Begrenset til 250 tegn.

Spore inntekt basert på firmaer

Før du begynner. Denne funksjonen finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan spore inntektsopplysninger for hvert enkelt firma, og selskapet kan dermed basere sine prognoser på firmainntekt. Hvis du vil gjøre dette, legger du til inntektsposter i firmaer.

Hvis du legger til inntektsposter i firmaer, kan du gjøre følgende:

- Spore produkter, produktkategorier eller prognostiserte inntekter for hvert firma
- Basere selskapets prognoser på firmainntekt

Hvis selskapet baserer sine prognoser på firmaer, inkluderes bare poster som oppfyller disse kriteriene, i prognosen:

- Inntektsposten for firmaet må ha statusen Åpen, Venter eller Lukket.
- Det må være merket av i feltet Prognose i inntektsposten for firmaet.
- Inntektsposten kan ikke kobles til en salgsmulighet.

Før du begynner. Selskapet må informere deg om prognosemetoden som skal brukes. Selskaper kan prognostisere inntekt for ett eller flere av følgende: Salgsmulighetsinntekt, mengde og inntekt for salgsmulighetsprodukt, firmainntekt eller kontaktpersoninntekt. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må fylle ut når du legger til inntektsposter i firmaer.

Slik legger du til inntekt i firmaer

- 1 Velg firmaet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Inntekter på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil legge til en inntektspost, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere inntektsopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende inntektsposten.
- 3 Fyll ut inntektsfeltene på siden Rediger inntekt.
MERKNAD: Hvis selskapet ikke bruker firmainntekt i sine prognoser, er det best å la avmerkingsboksen Prognose på siden Inntekt stå tom.
- 4 Lagre posten.

Inntektsfelt

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for inntekt. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

MERKNAD: Prognoser for firma- og kontaktpersoninntekt krever at Inntekter er aktivert for både firmaer og kontaktpersoner. Denne funksjonaliteten må settes opp for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger, kontakter du selskapsadministratoren.

ADVARSEL: Hvis selskapet baserer sine prognoser på firma- eller kontaktpersoninntekt, kan opplysninger som registreres for inntekt, påvirke beregningene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Start-/lukkingsdato	For et firma eller en kontaktperson: Lukkingsdatoen for forventet inntekt. For gjentagende inntekt: Startdatoen. Hvis du har gjentagende inntekt med en lukkingsdato som slutter på den siste dagen i måneden og en startdato midt i måneden, legger du til én post for full gjentagende pris og en annen post for fordelt ordre. Eksempel: Du begynner å levere forbruksartikler til et selskap eller en kunde 15. mai. Deretter skal du sende artikler til en verdi av NOK 5000 på slutten av hver måned frem til neste årsskifte. For ordren midt i måneden legger du til en post med disse verdiene: Inntekt = NOK 2500 Mengde = 1 For den gjentagende ordren legger du til en annen post med disse verdiene: Inntekt = NOK 5000 Mengde = 1 Frekvens = Månedlig Antall perioder = 7 (fra og med juni til og med desember).
Produktnavn	Du kan bare velge produkter som selskapsadministratoren har merket med Kan bestilles.
Produktkategori	Kategorien for produktet.
Delnummer	Nummer som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Prognose	Angir at dette produktet skal inkluderes i prognosesummer.
Type	Standardverdiene er Faktisk, Sendt, Fakturert, Bestilt, Prosjektert og Kvote. MERKNAD: Typen som angis, gjelder for inntektsposten. Et annet typefelt (skrivebeskyttet), som fylles ut med produktopplysninger, kan også vises på denne siden.
Status	Hvis selskapet beregner prognoser for firmaer eller kontaktpersoner, må du angi Åpen, Venter eller Lukket som status for at denne posten skal tas med i prognosene. MERKNAD: Statusen som angis, gjelder for inntektsposten. Et annet statusfelt (skrivebeskyttet), som fylles ut med produktopplysninger, kan også vises på denne siden.
Mengde	Antall enheter som kunden bestiller. For et gjentakende produkt angir du mengden av produktet per gjentakende periode. Hvis du for eksempel sender 10 blekkpatroner hver måned, angir du 10 her.
Inntekt	Mengde multiplisert med pris. Inntekten kan ikke overskrives. Hvis det er merket av i boksen Prognose, inngår dette inntektsbeløpet i selskapets prognosesummer. TIPS: Hvis du vil prognostisere en bestemt inntektsverdi, uavhengig av produkt eller produktkategori, angir du 1 som mengde og setter prisen lik inntektsverdien.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Begrenset til 16 350 tegn.
Opplysninger om gjentakende inntekt	
Frekvens	Angir frekvensen for et gjentakende produkt. Begrepet <i>annenhver uke</i> betyr én gang hver annen uke. Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Antall perioder.
Antall perioder	Antall perioder for et gjentakende produkt. Gjentakende inntekt kan støtte maksimalt 260 perioder. Tidsrommet som omfattes av det totale antall perioder, varierer basert på frekvensen som er valgt (i feltet Frekvens). Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentakende inntekt, kan du spore inntekten i opptil fem år. MERKNAD: Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Frekvens.
Tilleggsopplysninger	

Felt	Beskrivelse
Eier	Personen som er tilordnet til denne inntektsposten. Som hovedregel kan eieren oppdatere eller slette partnerprogrammet. Men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Hver post har bare én eier. Firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter kan deles med andre ansatte. Hvis du vil ha instruksjoner, se Dele poster (team) (på side 138).

Opprette avtaler for flere firmaer

Du kan opprette en avtale for opptil 25 firmaer samtidig ved hjelp av funksjonen for masseoppretting av avtaler i Oracle CRM On Demand.

Om eierskap av avtaler

Feltet Eier for hver avtale på siden Masseopprett avtale for firma viser navnet ditt som standard. Du kan velge en annen eier for hver av avtalene, eller du kan slette verdien fra feltet Eier etter behov. Eierskapet av avtalene du oppretter, fastslås på følgende måte:

- Hvis posttypen Aktivitet er konfigurert i brukermodus, blir brukeren som er valgt i feltet Eier for en avtale på siden Masseopprett avtale for firma, eieren av avtalen.

MERKNAD: Hvis du sletter navnet ditt fra feltet Eier for en avtale på siden Masseopprett avtale for firma og du ikke velger en annen bruker, blir du eier av avtalen som standard, såfremt ikke feltet Eier-ID er satt opp som et obligatorisk felt for posttypen Aktivitet. Hvis feltet Eier-ID er satt opp som et obligatorisk felt for posttypen Aktivitet, og hvis du lar feltet Eier på siden Masseopprett avtale for firma være tomt, kan du ikke opprette avtalen.

- Hvis posttypen Aktivitet er konfigurert i blandet modus, kan feltet Eier for en avtale på siden Masseopprett avtale for firma eieren av avtalen fylles ut, eller det kan være tomt, og følgende skjer:
 - Hvis feltet fylles ut, blir den valgte brukeren eier av avtalen.
 - Hvis feltet ikke fylles ut, er feltet Eier i avtalen tomt. Første gang avtalen redigeres, kan det imidlertid hende at brukeren som redigerer den, blir bedt om å fylle ut enten feltet Eier eller Bok for avtalen, avhengig av hvordan administratoren setter opp disse feltene.
- Hvis posttypen Aktivitet er konfigurert i bokmodus, må feltet Eier for en avtale på siden Masseopprett avtale for firma eieren av avtalen være tomt. Det vil si at du må slette verdien fra feltet: For at avtalen skal bli opprettet, må i tillegg minst én av følgende betingelser være sanne:
 - En egendefinert bok er valgt som standardboken for posttypen Aktivitet for brukerposten.
 - En egendefinert bok er valgt som standardboken for din brukerpost.

Etter at du har opprettet avtalen, er både feltet Eier og Bok i avtalen tomme. Første gang avtalen redigeres, blir imidlertid brukeren som redigerer den, bedt om å fylle ut feltet Bok, fordi dette er et obligatorisk felt når posttypen Aktivitet er konfigurert i bokmodus.

Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil opprette en avtale for flere firmaer samtidig.

Slik oppretter du en avtale for flere firmaer samtidig

- 1 Opprett om nødvendig en liste over firmaer, eller filtrer en eksisterende liste for å vise firmaene du vil opprette en avtale for.
- 2 Hvis det finnes mer enn 25 poster i listen, endrer du verdien i feltet Antall viste poster nederst på siden Firmaliste til 25.

- 3 Klikk på Meny og velg Masseopprett avtale på siden Firmaliste.
 - 4 Oppdater opplysningene for hver avtale etter behov på siden Masseopprett avtale for firma.
Feltene på siden Masseopprett avtale for firma viser følgende verdier når du åpner siden:
 - **Starttidspunkt.** Starttidspunktet og datoen er satt til 12:00 på dagens dato.
 - **Sluttidspunkt.** Sluttidspunktet og datoen er satt til 60 minutter etter starttidspunktet og datoen.
 - **Emne.** Dette feltet viser ordet Avtale, etterfulgt av navnet på firmaet.
 - **Eier.** Dette feltet viser navnet ditt.
 - **Firmanavn.** Dette feltet viser navnet på firmaet.
 - 5 Klikk på Fullfør.
- MERKNAD:** Hvis en avtale ikke kan opprettes for ett av firmaene som er oppført på siden Masseopprett avtale for firma, blir ingen av avtalene lagret, og det vises en feilmelding.
- 6 Hvis du vil opprette en avtale for tilleggssfirmaer i listen, viser du neste side av listen og gjentar denne fremgangsmåten etter behov.

Etter at du har opprettet avtalene, blir hver avtale tilgjengelig som et relatert element i området for relaterte opplysninger for åpne aktiviteter på detaljsiden for det relevante firmaet. Du kan redigere avtalen for å oppdatere avtaledetaljene på samme måte som du redigerer andre avtaler.

Analysere firmaresultat

I området Firmaanalyse på hjemmesiden for firma vises en analyse av firmafordeling og bokført inntekt. Du kan identifisere de beste og dårligste kundene samt nye markedssegmenter.

I dette området på hjemmesiden for firma kan du plassere musepekeren på diagrammet for å vise relevante opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlistene for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Firmafelt

Bruk siden Rediger firma til å legge til et firma eller oppdatere detaljer for et eksisterende firma. På siden Rediger firma vises hele settet med felt for et firma.

TIPS: Du kan også redigere firmaer på firmalistesiden og på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Firmaposter er viktige for håndtering og visning av data. Du bør derfor registrere så mange opplysninger som mulig om firmaer. Noen av disse opplysningene, for eksempel område eller bransje, kan brukes i rapporter som en måte å kategorisere data på. Hvis du kobler en post, for eksempel en salgsmulighet, til en firmapost der område eller bransje er fylt ut, kan disse salgsmulighetene kategoriseres på grunnlag av disse verdiene.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om firma	
Firmanavn	Navnet på firmaet. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.

Felt	Beskrivelse
Sted	Typen av fasilitet som drives av firmaet på dette stedet, for eksempel Hovedkontor.
Overordnet firma	Selskapet som firmaet er underordnet.
Web-område	URL-adresse for firmaet.
Salgsopplysninger for firma	
Firmatype	Firmaets forbindelse til ditt selskap, for eksempel Prospekt, Kunde, Partner eller Konkurrent. Merknad: Firmaer som er definert som en partner eller konkurrent, vises i listene Alle konkurrentfirmaer og Alle partnerfirmaer som er tilgjengelige på hjemmesiden for firma. De er også inkludert i listen over firmaer som du kan koble til andre firmaer eller salgsmuligheter på firma- eller salgsmulighetsdetaljsiden. Der kan du definere den eksakte rollen som firmaet spiller, for eksempel Videre selger, Leverandør eller Partner, og spore partner- og konkurrentopplysninger for hvert firma og hver salgsmulighet.
Prioritet	Prioriteten for firmaet, for eksempel Høy, Middels eller Lav.
Bransje	Typen forretningsdrift som firmaet driver, for eksempel Produksjon, Høyt teknologi, Finanstjenester, Detaljhandel, Bilindustri, Legemidler, Telekommunikasjon, Energi, Tjenester eller Annet. Hvis du vil vise rapportopplysninger, for eksempel salgsmuligheter, etter bransje, velger du en bransje for firmaet, og kobler deretter salgsmulighetsposten til firmaet.
Offentlig aksjeselskap	Angir at firmaet er et offentlig eid selskap.
Region	Regionen som firmaet hører inn under i ditt selskap. Hvis du vil vise rapportopplysninger, for eksempel salgsmuligheter, etter områder, velger du et område for firmaet, og kobler deretter salgsmulighetsposten til firmaet.
Status	Statusen for firmaet. Du kan bruke dette feltet til å registrere en status for firmaet. Flere eksempelverdier er angitt som standard, men selskapsadministratoren kan legge til eller endre verdier for å oppfylle selskapets forretningsbehov.
Siste besøksdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Helsebransjenummer. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Påvirkningstype	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøksfrekvens	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Felt	Beskrivelse
Kildekampanje	Kampanjen som genererte firmaet. Hvis firmaet er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis firmaet er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.
Årlige inntekter	Selskapets årlige inntektsbeløp.
Markedssegment	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotensial	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Inntekt hittil i år	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedsandel	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referanse	Angir at firmaet kan brukes som en referanse som potensielle kunder eller selgere kan kontakte.
Referanse per	Datoen da firmaet blir en referanse.
Firmapartner	Angir at dette firmaet er en partner.
Antall leger	Antall leger som arbeider i en helseinstitusjon, for eksempel et sykehus eller en klinikk. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tilleggsopplysninger	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	Når du velger et land, fastsettes etikettene for de øvrige adressefeltene, i henhold til det aktuelle landets adresseregler. Du vil kanskje se at skjermen oppdateres slik at feltnavnene kan justeres. Hvis du legger til en kontaktperson og kobler den til dette firmaet, overføres faktureringsadressen for firmaet til området Firmaadresse for denne kontaktpersonen. MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er faktura- og forsendelsesadresser skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Hvis du vil ha mer informasjon om delte adresser, se Adresser.
Eier	Alias for eieren av firmaposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du skal tilordne eierskap for en firmapost på nytt, må du ha tilgangsnivåinnstillingen Lese/redigere for posten.

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Hvis gruppeeierskap er aktivert for selskapet, endres gruppeteammedlemmene automatisk hvis den nye eieren av firmaet er medlem av en annen gruppe. Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører. Du kan dele firmaposter med andre brukere via siden Firmateam. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du deler poster med andre brukere, kan du se Dele poster (team) (på side 138). Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Tilordne firma på nytt	Angir at firmaet skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet og selskapsadministratoren har definert tilordningsregler for firmaer, vil tilordningsstyreren i Oracle CRM On Demand behandle firmaet på nytt og tilordne det i henhold til reglene. Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46). MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilordningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Når det gjelder firmaer, påvirkes behandlingstiden også av antall teammedlemmer og antall kontaktpersoner og salgsmuligheter som er knyttet til posten. Navnet på eieren endres når posten tilordnes på nytt.
Salgsdistrikt	Salgsdistriktet som dette firmaet tilhører.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om firmaet. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

■ [Håndtere firmaer](#) (på side 259)

Kontaktpersoner

Bruk kontaktpersonsidene til å opprette, oppdatere og spore kontaktpersoner. *Kontaktpersoner* er enkeltpersoner som ditt selskap har en nåværende eller mulig fremtidig forretningsforbindelse til. Disse personene kan være ansatte i andre selskaper, uavhengige konsulenter, leverandører eller personlig bekjente. En kontaktperson er vanligvis knyttet til et firma, og en firmapost inneholder ofte koblinger til opplysninger om flere ulike kontaktpersoner i et selskap.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition er en kontaktperson ofte definert som en klient med tanke på funksjonalitet som bare gjelder for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. En kontaktperson kan defineres som en klient for å indikere at dette er en kontaktperson som selskapet har et langsiktig forhold til, slik

at du kan følge med på endringer i klientens situasjon og identifisere muligheter for å kryssselge flere produkter til klienten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

■ [Håndtere kontaktpersoner \(på side 282\)](#)

Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner

Hjemmesiden for kontaktpersoner er startpunktet for all kontaktpersonhåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kontaktpersoner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en kontaktperson

Du kan opprette en kontaktperson ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Kontaktpersonfelt \(på side 297\)](#).

Arbeide med kontaktpersonlister

Området Lister over kontaktpersoner inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kontaktpersoner.

Liste over kontaktpersoner	Filtre
Alle kontaktpersoner	Ingen filtre er tilgjengelige. Denne listen inneholder alle poster som er synlige for deg, uansett eier.
Alle kundekontaktpersoner	Kontaktpersoner der verdien i feltet Type er Kunde
Favorittmerkede kontaktpersoner	Denne listen viser alle kontaktpersonpostene som du har lagt til i favorittpostene. Hvis du vil ha opplysninger om listen over favorittmerkede kontaktpersoner, se Om listen Favorittmerkede kontaktpersoner (på side 289) .
Mine kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier
Mine nylig opprettede kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato
Mine nylig endrede kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato
Nylig opprettede kontaktpersoner	Alle kontaktpersoner, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede kontaktpersoner	Alle kontaktpersoner, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste kontaktpersoner

Området Mine nylig viste kontaktpersoner inneholder de seneste kontaktpersonene du har vist.

Vise favorittmerkede kontaktpersoner

Området Favorittmerkede kontaktpersoner viser navnene på opptil 10 kontaktpersoner som du har lagt til i favorittpostene. Rekkefølgen for kontaktpersonene i området Favorittmerkede kontaktpersoner fastslås av datoen når du legger til kontaktpersonene i favorittpostene, og ikke av datoen når kontaktpersonpostene blir opprettet. Kontaktpersonene oppføres i synkende rekkefølge etter dato, med kontaktpersonen som du sist har lagt til i favorittpostene, øverst i listen. Du kan åpne den fullstendige listen over favorittmerkede kontaktpersoner fra området Favorittmerkede kontaktpersoner ved å klikke på Vis fullstendig liste. Hvis du vil ha opplysninger om listen over favorittmerkede kontaktpersoner, se [Om listen Favorittmerkede kontaktpersoner \(på side 289\)](#).

Arbeide med kontaktpersonoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til kontaktperson inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1-Høy, 2-Middels eller 3-Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklisten for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklistene, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kontaktpersonen som oppgaven er knyttet til, klikker du på kontaktpersonnavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Bruke rapporter til å analysere kontaktpersoner

Hjemmesiden for kontaktpersoner kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Kontaktpersonanalyse etter firma, som viser kontaktpersoner etter firmakriterier, for eksempel område, delstat/provins eller bransje. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Kontaktpersonanalyse etter firma, se [Analysere kontaktpersoner \(på side 293\)](#).

Legge til områder på hjemmesiden for kontaktpersoner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kontaktpersoner, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kontaktpersoner.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kontaktpersoner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kontaktpersoner.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kontaktpersoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere kontaktpersoner

Kontaktpersonhåndtering består av følgende oppgaver:

- [Importere kontaktpersoner \(på side 283\)](#)
- [Importere vCard-filer \(på side 288\)](#)
- [Lagre kontaktpersoner som vCard-filer \(på side 288\)](#)
- [Koble kontaktpersoner til flere firmaer \(på side 290\)](#)
- [Spore forbindelser mellom kontaktpersoner \(på side 290\)](#)
- [Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner \(på side 266\)](#)
- [Spore inntekt basert på kontaktpersoner \(på side 291\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Legge til henvisninger \(på side 292\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore kontaktpersoninteresser \(på side 293\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Analysere kontaktpersoner \(på side 293\)](#)
- [Spore de beste besøkstidene \(på side 293\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner \(på side 294\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Blokkere kontaktpersoner \(på side 295\)](#)
- [Sendere markedsføringse-postmeldinger ved hjelp av Oracle Eloqua Engage \(på side 296\)](#)

Hvis brukerrollen inkluderer rettigheten Integrering av kart, kan du også utføre denne prosedyren: [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)
- [Bruke vurderingsskript \(på side 160\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om listen Favorittmerkede kontaktpersoner \(på side 289\)](#)
- [Vise bilder på postdetaljsider \(på side 69\)](#)

Importere kontaktpersoner

En ikke-administrator kan importere opptil 2000 kontaktpersoner om gangen fra en kommadelt fil (*.csv) til bruk i Oracle CRM On Demand.

Når du importerer kontaktpersoner, angir du hvordan du vil at duplikatposter skal håndteres i Oracle CRM On Demand.

Flere verktøy er tilgjengelige på siden Import- og eksportverktøy, som utfyller import- og eksportfunksjonene i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Importassistent \(på side 1812\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand \(på side 1823\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand \(på side 1828\)](#).
- **Oracle Web Services.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Integrering av Web-tjenester \(på side 1823\)](#).

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se 1801156.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support. Hvis du vil ha mer informasjon om import og eksport i Oracle CRM On Demand, se [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#).

Du kan også importere individuelle kontaktpersoner ved å importere vCard-filer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om vCard-filer \(på side 286\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan importere opptil 30 000 kontaktpersonposter om gangen, med en maksimal filstørrelse på 20 MB.

Før du begynner :

- Hvis flere ansatte i selskapet importerer kontaktpersoner, bør importarbeidet koordineres for å få minst mulig postduplisering.
- Du må klargjøre filen for import slik at du får med deg alle dataene i filen. Datafilen må minst inkludere alle obligatoriske felt. Administratoren kan også konfigurere et felt slik at det er betinget obligatorisk, det vil si at feltet ikke er obligatorisk som standard, men blir obligatorisk hvis dataene i andre felt for posten oppfyller bestemte kriterier. Hvis et felt blir obligatorisk som et resultat av at betingelsen som er definert for feltet, blir sann, og hvis importfilen ikke inkluderer en verdi for det betinget obligatoriske feltet, avvises posten. Kontakt administratoren for å finne ut om det finnes noen betinget obligatoriske felt som er konfigurert for posttypen Kontaktperson.

ADVARSEL: Du kan ikke angre import av poster eller utføre en massesletting av poster. Du bør derfor testkjøre importprosedyren med en fil på 5-10 poster slik at du ikke trenger å foreta dataopprydding etterpå. Hvis selskapet importerer et stort antall poster, bør du ta et kurs i dataimport. Du finner opplysninger om opplæringsressurser ved å klikke på den globale koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Slik importerer du kontaktpersoner

- 1 Klikk på fanen Kontaktpersoner.
- 2 Klikk på Importer på tittellinjen på siden Nylig endrede kontaktpersoner.

MERKNAD: Hvis området Nylig endrede kontaktpersoner ikke er synlig på hjemmesiden for kontaktpersoner, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Nylig endrede kontaktpersoner i sideoppsettet.

- 3 Klikk på Importer kontaktpersonene i området Personlige import- og eksportverktøy på siden Data- og integreringsverktøy.

Dette starter importassistenten.

- 4 I trinn 1 i importassistenten:

- a Velg hvordan importassistenten skal identifisere samsvarende poster.

Importassistenten bruker en ekstern unik ID. Dette er et felt for unik ekstern ID som importeres fra et annet system. Importassistenten bruker også forhåndsdefinerte felt i Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil ha informasjon om hvordan duplikatposter defineres, se [Om postduplikater og eksterne ID-er \(på side 1617\)](#).

- b Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den finner en duplisert unik postidentifikator i Oracle CRM On Demand. Du kan velge å ikke importere dupliserte poster, overskrive eksisterende poster eller opprette flere poster.

- c Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den unike postidentifikatoren for den importerte posten ikke samsvarer med en eksisterende post i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis du velger Overskriv poster og Ikke opprett ny post i det forrige valget, vil posten bli oppdatert.

- d Angi om importassistenten skal opprette en ny post for manglende tilknytninger (relaterte poster) i datafilen.

- e Velg dato-/klokkeslettformatet som er brukt i CSV-filen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#).

- f Kontroller at vestlig filkoding er valgt.

MERKNAD: Du må ikke endre denne innstillingen hvis du ikke er sikker på at en annen kodingsmetode brukes. Standardmetoden, Western, gjelder for de fleste kodingssystemer i Europa og Nord-Amerika.

- g Velg hva du vil skal logges i Oracle CRM On Demand, fra rullegardinlisten Feillogging: Alle meldinger, Feil og advarsler eller Bare feil.

- h Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: Komma eller semikolon.

- i Merk av for Datafilposter må behandles sekvensielt om nødvendig.

MERKNAD: Ved å behandle datafiler sekvensielt sørger du for at de underordnede importforespørlene alltid behandles i rekkefølge når en importforespørsel sendes. Avhengigheter i CSV-filen beholdes også.

- j Merk av for Aktiver e-postvarsling hvis du vil at det skal sendes et e-postvarsel når importprosessen er fullført. Det er merket av i denne boksen som standard.

- 5 I trinn 2 i importassistenten:

- a Følg om nødvendig instruksjonene for validering av filen.

- b Velg eventuelt en tilgjengelig felttilordningsfil.

Felttilordningsfiler (*.map) inneholder koblingen av felt i CSV-filen mot eksisterende Oracle CRM On Demand-felt. Når du har utført en import, får du tilsendt en e-post fra systemet som inneholder MAP-filen med det seneste tilordningsskjemaet. Lagre denne på datamaskinen slik at du kan bruke den på nytt ved senere importer.

- 6** I trinn 3 i importassistenten: Tilordne feltene i filen til Oracle CRM On Demand-felt. Du må minst tilordne alle obligatoriske felt til kolonneoverskriftene i CSV-filen.

I importassistenten vises kolonneoverskriftene fra CSV-importfilen ved siden av en liste med alle feltene i dette området i Oracle CRM On Demand, inkludert egendefinerte felt som du har lagt til.

Hvis adressefeltet du trenger, ikke vises i rullegardinlisten, velger du det tilsvarende feltet fra denne tabellen.

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2
Etasje Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	Poststed
Colonia/område CEDEX-kode Adresse 4 URB Kommune	Postboks/sorteringskode
MEX: Delstat BRA: Delstat Herred Del av territorium Øy Prefektur Område Emirat Oblast	Provins
Øykode Boite Postale Codigo Postal	Postnummer

Hvis du har valgt en MAP-fil, må du kontrollere at feltene tilordnes på riktig måte. Egendefinerte felt som er opprettet etter at du kjørte den forrige importen, må kanskje tilordnes.

Hvis du vil ha informasjon om eksterne ID-er, se [Om postduplikater og eksterne ID-er \(på side 1617\)](#).

ADVARSEL: Hvis du har valgt feil fil for import, klikker du på Avbryt for å endre valgene. Hvis du bruker knappen Tilbake på dette tidspunktet, tømmer ikke hurtigbufferen. Derfor vises importfilen du opprinnelig valgte, i felttilordningstrinnet.

ADVARSEL: Ekstern unik ID og Ekstern ID for leder er nøkkelfelt som brukes til å knytte kontaktpersoner til de tilhørende lederpostene. Hvis disse feltene ikke er tilordnet, knyttes lederposten til kontaktpersoner ved hjelp av feltene Navn på kontaktperson og Leder. Når du bruker feltene Navn på kontaktperson og Leder til å opprette denne tilknytningen, vil datafilpostene bli underlagt en strengere avhengighetssortering.

- 7** I trinn 4 i importassistenten: Følg om nødvendig instruksjonene på skjermen.

8 I trinn 5 i importassistenten: Klikk på Fullfør.

Slik viser du køen for importforespørsler

- 1** Klikk på fanen Kontaktpersoner.
 - 2** Klikk på knappen Importer på tittellinjen på siden Nylig endrede kontaktpersoner.
 - 3** Klikk på koblingen Importforespørselskø på siden Data- og integreringsverktøy.
- Siden Importforespørselskø vises med opplysninger om forespørsler, inkludert anslått fullføringstidspunkt. Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importstatusen.

Status	Beskrivelse
Fullført	Importen er fullført uten feil under import.
Fullført med feil	Importen er fullført, men det var noen feil ved enkelte av postene.
Mislykket	Importen er fullført, men ingen av postene ble importert.
Feil	Importen ble ikke fullført fordi det oppstod en feil.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importpostopplysningene.

Importpostopplysninger	Beskrivelse
Antall sendt	Antall poster som inngår i CSV-filen.
Antall behandlet	Antall poster som importmotoren har behandlet. Dette feltet behandles hvert 20. sekund, eller i henhold til en systemprosess.
Antall importert	Antall poster som er importert uten problemer.
Antall delvis importert	Antall poster som er importert. Ikke alle poster ble importert.
Antall ikke importert	Antall poster som ikke ble importert i det hele tatt.

Om vCard-filer

Et *vCard* er et virtuelt visittkort som gjør det mulig for brukere å utveksle kontaktopplysninger, for eksempel navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, Web-områdeadresser og bilder. vCard-filer legges ofte ved som vedlegg til e-postmeldinger, slik at mottakerne raskt kan legge til nye kontaktopplysninger i en personlig adressebok. Filtypen for en vCard-fil er .vcf.

I Oracle CRM On Demand kan du gjøre følgende:

- Importere en vCard-fil og lagre opplysningene fra filen som en ny kontaktpersonpost. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Importere vCard-filer \(på side 288\)](#).
- Lagre en eksisterende kontaktpersonpost i Oracle CRM On Demand som en vCard-fil. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lagre kontaktpersoner som vCard-filer \(på side 288\)](#).

Når du importerer en vCard-fil til Oracle CRM On Demand, eller når du lagrer en kontaktpersonpost i Oracle CRM On Demand som en vCard-fil, tilordnes visse opplysninger i kontaktpersondetaljene slik at de vises riktig både i vCard og på Oracle CRM On Demand-siden for detaljer om kontaktperson.

Tabellen nedenfor viser tilordninger mellom feltene i posttypen Kontaktperson i Oracle CRM On Demand og vCard-egenskapene.

Felt for kontaktperson i Oracle CRM On Demand	vCard-egenskap	Parametre for vCard-egenskaper
Etternavn Fornavn Mellomnavn Hr/fru	N	Ingen
Fornavn Etternavn	FN	Ingen
Telefonnummer arbeid	TEL	TYPE=voice,work
Telefonnummer privat	TEL	TYPE=voice,home
Mobiltelefonnummer	TEL	TYPE=cell
Faksnummer arbeid	TEL	TYPE=fax,work
E-post	EMAIL	TYPE=internet
Jobbtittel	TITLE	Ingen
Kontaktpersonadressefelt	ADR	TYPE=work
Kontaktpersonens bilde	PHOTO	TYPE;ENCODING
Firmanavn og avdeling	ORG	Ingen
Beskrivelse	MERKNAD	Ingen
Leder	X-MS-MANAGER	Ingen
Navn på assistent	X-MS-ASSISTANT	Ingen

Hensyn i forbindelse med import av vCard-filer i Oracle CRM On Demand

Ta hensyn til følgende når du importerer vCard-filer til Oracle CRM On Demand:

- Hvis verdien i en vCard-egenskap overskrider feltlengden som støttes av Oracle CRM On Demand, avkortes verdien i kontaktpersonposten i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltlengder i Oracle CRM On Demand, se [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#).
- Du kan bare importere vCard-egenskapene som støttes av Oracle CRM On Demand.
- Hvis vCard-filen inneholder mer enn én kontaktperson, importeres bare den første kontaktpersonen i vCard-filen til Oracle CRM On Demand.
- Du kan ikke importere et kontaktpersonbilde til Oracle CRM On Demand ved hjelp av vCard-filer.
- Hvis det tilhørende feltet Detaljer om kontaktperson for en vCard-egenskap er skrivebeskyttet i Oracle CRM On Demand, kan du ikke importere vCard-egenskapen.
- Hvis delte adresser er definert for selskapet, er adressefeltene skrivebeskyttet i Oracle CRM On Demand, og adresseegenskapene i vCard-filen blir ikke importert til Oracle CRM On Demand.
- En vCard-filegenskap kan bare importeres hvis det tilsvarende feltet er en del av sideoppsettet i Oracle CRM On Demand.
- Du kan bare importere filer med filtypen .vcf til Oracle CRM On Demand.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om vCard-filer \(på side 286\)](#)
- [Importere vCard-filer \(på side 288\)](#)
- [Lagre kontaktpersoner som vCard-filer \(på side 288\)](#)

Importere vCard-filer

Dette emnet beskriver hvordan du importerer en kontaktperson til Oracle CRM On Demand ved å importere en vCard-fil fra datamaskinen.

MERKNAD: Du kan bare importere filer med filtypen .vcf til Oracle CRM On Demand.

Slik importerer du en vCard-fil

- 1 Klikk på Importer vCard på hjemmesiden for kontaktperson eller på en hvilken som helst side med detaljer om kontaktperson eller listeside.
- 2 Klikk på Bla gjennom på siden Importer vCard når du skal finne vCard-filen som du vil importere til Oracle CRM On Demand, og merk filen.
- 3 Klikk på Importer vCard.
Det åpnes en ny side med detaljer om kontaktperson, som inneholder kontaktpersondetaljene fra vCard-filen.
- 4 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om vCard-filer \(på side 286\)](#)
- [Hensyn i forbindelse med import av vCard-filer i Oracle CRM On Demand \(på side 288\)](#)
- [Lagre kontaktpersoner som vCard-filer \(på side 288\)](#)

Lagre kontaktpersoner som vCard-filer

Dette emnet beskriver hvordan du lagrer en kontaktperson fra Oracle CRM On Demand som en vCard-fil.

Slik lagrer du en kontaktperson som en vCard-fil

- 1 Velg kontaktpersonen du vil lagre som en vCard-fil.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Lagre som vCard på tittellinjen på siden for detaljer for kontaktperson.
Avhengig av innstillingene i nettleseren kan du bli bedt om å angi plasseringen der du vil lagre vCard-filen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om vCard-filer \(på side 286\)](#)
- [Hensyn i forbindelse med import av vCard-filer i Oracle CRM On Demand \(på side 288\)](#)
- [Importere vCard-filer \(på side 288\)](#)

Om listen Favorittmerkede kontaktpersoner

Listen Favorittmerkede kontaktpersoner er et delsett i listen Favorittposter. Den viser bare kontaktpersonpostene som du legger til i favorittpostene. Avhengig av oppsettet for selskapet og rollen din kan listen Favorittmerkede kontaktpersoner være tilgjengelig på følgende plasseringer i Oracle CRM On Demand:

- Området Lister over kontaktpersoner på hjemmesiden for kontaktpersoner.

MERKNAD: Hvis listen Favorittmerkede kontaktpersoner ikke er tilgjengelig som standard i området Lister over kontaktpersoner på hjemmesiden for kontaktpersoner, kan det være at du kan legge den til i listesettet som vises i området Lister over kontaktpersoner. Hvis du vil ha opplysninger om endring av listesett, se [Endre listesett for posttyper \(på side 134\)](#).

- Listesettet i oppslagsvindue der du søker etter kontaktpersoner.
- Området Favorittmerkede kontaktpersoner på hjemmesiden for kontaktpersoner eller Min hjemmeside.
Området Favorittmerkede kontaktpersoner viser navnene på opptil 10 kontaktpersoner som du har lagt til i favorittpostene. Rekkefølgen for kontaktpersonene i området Favorittmerkede kontaktpersoner fastslås av datoen når du legger til kontaktpersonene i favorittpostene, og ikke av datoen når kontaktpersonpostene blir opprettet. Kontaktpersonene oppføres i synkende rekkefølge etter dato, med kontaktpersonen som du sist har lagt til i favorittpostene, øverst i listen. Du kan åpne den fullstendige listen over favorittmerkede kontaktpersoner fra området Favorittmerkede kontaktpersoner ved å klikke på Vis fullstendig liste.

MERKNAD: Administratoren bestemmer om området Favorittmerkede kontaktpersoner skal være tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kontaktpersoner, Min hjemmeside eller begge deler. Hvis området Favorittmerkede kontaktpersoner ikke allerede vises på hjemmesiden for kontaktpersoner eller Min hjemmeside, kan det hende at du kan legge det til på hjemmesiden. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av hjemmesidene, se [Endre hjemmesideoppsettene \(på side 750\)](#).

Når du åpner listen Favorittmerkede kontaktpersoner på listesiden for favorittmerkede kontaktpersoner, viser listen navnene på de favorittmerkede kontaktpersonene og datoene da du la til kontaktpersonene i favorittpostene. Listen sorteres i henhold til datoen når du legger til kontaktpersonene i favorittpostene som standard, med kontaktpersonen som du sist har lagt til i favorittpostene, øverst i listen. Du kan endre sorteringsrekkefølgen i listen og søke etter poster i listen, men du kan ikke vise flere felt i listen eller legge til flere felt som kriterier for listefilteret.

Kontaktpersoner som du legger til i favorittpostene, vises både i listen Favorittmerkede poster og i listen Favorittmerkede kontaktpersoner. Du kan maksimalt ha 100 poster i listen Favorittmerkede poster. Hvis det allerede finnes 100 poster i listen Favorittmerkede poster og du legger til en ny post i favorittpostene, blir posten som har vært lengst i listen Favorittmerkede poster, fjernet fra listen, slik at det blir plass til den nye posten. Hvis posten som fjernes fra listen Favorittmerkede poster, er en kontaktperson, vises ikke denne kontaktpersonen lenger i listen Favorittmerkede poster, selv om listen Favorittmerkede kontaktpersoner inneholder færre enn 100 poster.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på listesiden Favorittmerkede kontaktpersoner.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til en ny kontaktperson	Klikk på Ny. MERKNAD: Når du oppretter en kontaktperson fra siden Favorittmerkede kontaktpersoner, blir ikke den nye kontaktpersonen automatisk lagt til i listen Favorittmerkede kontaktpersoner. Hvis du vil legge til den nye kontaktpersonen i listen Favorittmerkede kontaktpersoner, må du klikke på ikonet Legg til i favoritter på detaljsiden for den nye kontaktpersonen.
Filtrere listen	Bruk kontrollene for alfasøk og hurtigfilterfeltene når du skal filtrere listen, som hjelp til å finne den ønskede posten. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av kontrollene for alfasøk og hurtigfilterfeltene, se Filtrere lister (på side 128) .
Sortere listen Favorittmerkede kontaktpersoner	Klikk på en kolonneoverskrift i listen. Listen sorteres i henhold til datoen når du legger til kontaktpersonene i favorittpostene som standard, med kontaktpersonen som du sist har lagt til i favorittpostene, øverst i listen.
Fjerne en post fra listen Favorittmerkede kontaktpersoner	Klikk på koblingen Fjern i raden for posten du vil fjerne. Når du fjerner en kontaktperson fra listen Favorittmerkede kontaktpersoner, fjernes kontaktpersonen også fra listen Favorittposter, men kontaktpersonen slettes ikke fra Oracle CRM On Demand.
Vise detaljer for en favorittkontaktperson	Klikk på navnet på kontaktpersonen hvis du vil vise siden Detaljer om kontaktperson for denne kontaktpersonen.
Endre settet med lister som vises på posthjemmesiden og i plukkister for lister.	Hvis du vil ha opplysninger om endring av listesett, se Endre listesett for posttyper (på side 134) .

Koble kontaktpersoner til flere firmaer

Du kan koble en kontaktperson til mer enn ett firma. Hvis du vil gjøre dette, må sideoppsettet for kontaktpersondetaljer inkludere firmarelaterte opplysninger. Hvis du vil ha opplysninger om endring av sideoppsettet, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#).

Spore forbindelser mellom kontaktpersoner

Hvis du vil spore forbindelser mellom kontaktpersoner, lagrer du opplysningene på sidene for kontaktpersonforbindelser. Du kan for eksempel spore innflytelsesrike forbindelser, for eksempel personlige forbindelser, forretningsforbindelser og markedsledere for en kontaktperson.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble kontaktpersonen som du vil spore forbindelser for, til denne kontaktpersonposten. (Du kan koble så mange kontaktpersoner som ønskelig.) Deretter definerer du forbindelsen og legger inn eventuelle andre opplysninger.

MERKNAD: Funksjonen for sporing av forbindelser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte felt for å lagre tilleggsopplysninger om kontaktpersonforbindelser og legge til disse egendefinerte feltene i sideoppsettet for redigering av kontaktpersonforbindelse. Deretter kan brukere som har tilgang til kontaktpersonforbindelsesposter, vise og oppdatere opplysningene i de egendefinerte feltene.

Før du begynner. Opprett en kontaktpersonpost for hver person du vil koble til kontaktpersonen.

Slik sporer du forbindelser mellom kontaktpersoner

- 1 Velg kontaktpersonen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Forbindelser for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble en kontaktperson, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger i raden for den eksisterende kontaktpersonforbindelsen.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forbindelse for kontaktperson.
Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen felt for sporing av forbindelser mellom kontaktpersoner.

Felt	Kommentarer
Relatert kontaktperson	Klikk på oppslagsikonet, og velg kontaktpersonen hvis forbindelser og opplysninger du vil spore. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom kontaktpersonene. Standardverdiene er Ingen spesifisert, Barn, Advokat, Ektefelle, Regnskapsfører, Assistent, Investor, Bankmann, Bodde sammen med, Underordnet, Overordnet, Kjent medarbeider, Konkurrent, Slekting og Agent. Selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom kontaktpersonene. Standardverdiene er Ingen spesifisert, Barn, Advokat, Ektefelle, Regnskapsfører, Assistent, Investor, Bankmann, Bodde sammen med, Underordnet, Overordnet, Kjent medarbeider, Konkurrent, Slekting og Agent. Selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.
Startdato	Standardverdien er dagens dato. Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for forbindelsen mellom kontaktpersonene.
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for forbindelsen mellom kontaktpersonene.

Spore inntekt basert på kontaktpersoner

Du kan spore inntektsopplysninger for hver enkelt kontaktperson, og selskapet kan dermed basere sine prognoser på kontaktpersoninntekt. Hvis du vil gjøre dette, legger du til inntektsposter i kontaktpersoner.

MERKNAD: Funksjonen for sporing av inntekt er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

Hvis du legger til inntektsposter i kontaktpersoner, kan du gjøre følgende:

- Spore produkter, produktkategorier eller prognostiserte inntekter for hver kontaktperson
- Basere selskapets prognoser på kontaktpersoninntekt

Hvis selskapet baserer sine prognoser på kontaktpersoner, inkluderes bare poster som oppfyller disse kriteriene, i prognosen:

- Inntektsposten for kontaktpersonen må ha statusen Åpen, Venter eller Lukket.
- Det må være merket av i feltet Prognose i inntektsposten for kontaktpersonen.
- Inntektsposten kan ikke kobles til en salgsmulighet.

Før du begynner. Selskapet må informere deg om prognosemetoden som skal brukes. Selskaper kan prognostisere inntekt for ett av følgende: Salgsmulighet, salgsmulighetsprodukt, firma, kontaktpersoninntekt eller produktmengde. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må fylle ut når du legger til inntektsposter i kontaktpersoner.

Slik legger du til inntekt i kontaktpersoner

- 1 Velg kontaktpersonen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Rull ned til området Inntekter på kontaktpersondetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble en inntektspost, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere inntektsopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende inntektsposten.

- 3 Fyll ut inntektsfeltene på siden Rediger inntekt. Se [Spore inntekt basert på firmaer \(på side 272\)](#).

MERKNAD: Hvis selskapet ikke bruker kontaktpersoninntekt i sine prognoser, er det best å la avmerkingsboksen Prognose på siden Inntekt stå tom.

- 4 Lagre posten.

Legge til henvisninger

Du kan legge til henvisninger i en kontaktpersonpost. Når du oppretter en ny henvisning, lagres posten som en ny kundeemnepost.

MERKNAD: Funksjonen for henvisninger er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

Slik legger du til en henvisning

- 1 Velg kontaktpersonen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Rull ned til området Henvisning på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger henvisning.
- 4 Lagre posten.

Standardstatusen for den nye henvisningen er Kvalifiserende.

Spore kontaktpersoninteresser

Du kan spore produkter, tjenester eller hobbyer som en kontaktperson er interessert i, for eksempel aksjefond eller golf.

MERKNAD: Funksjonen for kontaktpersoninteresser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

Slik sporer du kontaktpersoninteresser

- 1 Velg kontaktpersonen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Interesser for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Legg til.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Interesser for kontaktperson.
- 4 Lagre posten.

Analysere kontaktpersoner

I området Kontaktpersonanalyse etter firma på hjemmesiden for kontaktpersoner vises et diagram som gjør det mulig for brukerne å analysere totalt antall kontaktpersoner på grunnlag av firmakriterier, for eksempel Område, Delstat/provins eller Bransje. Basert på disse opplysningene kan brukerne se kontaktpersonfordelingen og påvise områder med potensial eller svakheter.

I dette området på hjemmesiden for kontaktpersoner kan du plassere musepekeren på diagrammet for å vise relevante opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlisten for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Spore de beste besøkstidene

Hvis du vil registrere og spore det beste tidspunktet for å besøke en kontaktperson (vanligvis en lege eller en annen helsetjenesteleverandør), bruker du fremgangsmåten nedenfor for å legge til den beste besøkstiden. Ved å opprette denne posten kan du spore når en kontaktperson er tilgjengelig på en bestemt adresse.

En kontaktpersonpost kan inneholde null eller flere beste tidspunkter for besøk, og den kan ha mange adresser. Hver adresse kan inneholde null eller flere beste tidspunkter for besøk. Et kontaktpersonbesøk må ha minst én adresse valgt, og opplysningene om beste tidspunkter for besøk må være tilgjengelige for visning for selgeren for denne kontaktpersonen på den valgte adressen.

MERKNAD: Du må kanskje legge til området Beste tidspunkt for kontaktperson på siden Detaljer om kontaktperson eller Detaljer om besøk for kontaktperson. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsett, se [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#). Kontakt selskapsadministratoren hvis området Beste tidspunkt for kontaktperson ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

MERKNAD: Funksjonen Beste tidspunkt for kontaktperson er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Slik sporer du den beste besøkstiden

- 1 Rull til området Beste tidspunkt for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Dag	Den planlagte dagen for besøket, for eksempel mandag. Bruk plukklisten til å velge en dag. (Obligatorisk)

Felt	Beskrivelse
Starttidspunkt	Det planlagte starttidspunktet for besøket, for eksempel 11:00. (Obligatorisk)
Sluttidspunkt	Det planlagte sluttidspunktet for besøket, for eksempel 13:00. (Obligatorisk)
Kommentarer	En beskrivelse av besøket.
Adresse	Adressen til kontaktpersonen. Bruk oppslagsvelgeren til å velge adressen. (Obligatorisk)

3 Lagre posten.

Når du oppretter det beste tidspunktet for å besøke en kontaktperson, legger Oracle CRM On Demand også til besøkstidspunktet i området Beste tidspunkt for kontaktperson på siden for detaljer for kontaktpersonbesøk for kontaktpersonen. Du kan spore, men ikke opprette, en post for beste tidspunkt for besøk fra siden for detaljer for kontaktpersonbesøk.

4 Hvis du vil oppdatere feltene for det beste tidspunktet for besøk, klikker du på Rediger for posten for beste tidspunkt for besøk på detaljsiden for kontaktpersonen.

Du kan vise detaljer for beste tidspunkt for besøk ved å klikke på feltet Dag i en hvilken som helst post i området Beste tidspunkt for kontaktperson på detaljsiden for kontaktpersonen.

Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner

En lisens for å drive legepraksis brukes til å validere signaturer for prøver som overleveres av en selger (for eksempel en legemiddelkonsulent) til en kontaktperson (for eksempel en lege). En lege må ha en gyldig lisens for delstaten der vedkommende driver sin medisinske praksis. En *post for delstatslisens for kontaktperson* inneholder lisensopplysningene for kontaktpersonen, vanligvis en lege.

Følg fremgangsmåten nedenfor hvis du vil legge til en delstatslisenspost for en kontaktperson.

MERKNAD: Hvis du ikke ser området *Delstatslisens for kontaktperson* på kontaktpersondetaljsiden, må du legge til dette området for relaterte elementer som beskrevet i [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) på side 1245) eller kontakte selskapsadministratoren. Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Slik legger du til en delstatslisens for en kontaktperson

- 1 Rull til området *Delstatslisens for kontaktperson* på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene i tabellen nedenfor, og lagre posten.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson	Kontaktpersonen for denne delstatslisensposten, vanligvis en lege eller apoteker. Bruk bokvelgeren til å velge en kontaktperson.
Lisensnummer	Lisensnummeret for kontaktpersonen, for eksempel PS4231732. (Obligatorisk.)
Delstat	Delstaten eller rettsområdet i USA som er knyttet til lisensnummeret. Bruk plukklisten til å velge en delstat, for eksempel <i>NJ</i> for New Jersey. MERKNAD: Dette feltet er ikke obligatorisk for rettsområder utenfor USA.

Felt	Beskrivelse
Utløpsdato	Datoen da lisensen utløper (MM/DD/ÅÅÅÅ), for eksempel 10/31/2010. Klikk på kalenderikonet for å velge utløpsdatoen.
Status	Statusen for lisensen (Aktiv eller Inaktiv). Velg en status i plukklisten.

Om blokkerte kontaktpersoner

Hvis selskapet ønsker å forhindre at en kontaktperson mottar opplysninger, prøver eller reklameartikler for alle produkter, kan selskapsadministratoren blokkere kontaktpersonen. Når en kontaktperson er blokkert, får du en feilmelding når du prøver å utføre en av følgende handlinger:

- Opprett et nytt kontaktpersonbesøk for kontaktpersonen
- Send en eksisterende post for kontaktpersonbesøk for kontaktpersonen
Et kontaktpersonbesøk kan være planlagt eller pågå før kontaktpersonen blokkeres. Hvis kontaktpersonen blokkeres før kontaktpersonbesøket sendes, kan du ikke sende kontaktpersonbesøket.
- Legg til kontaktpersonen som en deltaker for et firmabesøk
- Send en eksisterende firmabesøkspost hvis den blokkerte kontaktpersonen er den primære kontaktpersonen for firmabesøket
Et firmabesøk kan være planlagt eller pågå før den primære kontaktpersonen for besøket blokkeres. Hvis den primære kontaktpersonen blokkeres før firmabesøket sendes, kan du bare sende firmabesøksposten hvis du angir en alternativ primær kontaktperson som ikke er blokkert for besøket.

Hvis du vil ha opplysninger om blokkering av kontaktpersoner, se [Blokkere kontaktpersoner \(på side 295\)](#).

Blokkere kontaktpersoner

Du blokkerer en kontaktperson ved å velge en verdi i feltet Årsakskode for blokkert i kontaktpersonposten. Følgende verdier angis for feltet som standard, men selskapsadministratoren kan legge til egendefinerte verdier for feltet:

- **Forretning.** Kontaktpersonen er blokkert fra å motta produktopplysninger og produktprøver på grunn av en forretningsbeslutning på høyt nivå.
- **Ikke se.** Kontaktpersonen er blokkert fra å motta produktopplysninger og produktprøver på grunn av en forretningsbeslutning som begrenser kontaktpersonens synlighet til alle produktsett.
- **Ikke send.** Kontaktpersonen er blokkert fra å motta produktopplysninger og produktprøver på grunn av en forretningsbeslutning som ikke tillater at produkter sendes til legen.
- **HR.** Kontaktpersonen er blokkert fra å motta produktopplysninger og produktprøver på grunn av en personalbeslutning som ikke tillater at produkter deles med legen.
- **Juridisk.** Kontaktpersonen er blokkert fra å motta produktopplysninger og produktprøver på grunn av en juridisk vurdering av kontaktpersonen.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til egendefinerte verdier til et felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hva som skjer når en kontaktperson blokkeres, se [Om blokkerte kontaktpersoner \(på side 295\)](#).

Før du begynner. Feltet Årsakskode for blokkert må finnes i sideoppsettet Detaljer om kontaktperson for rollen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til felt i sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#) og [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#).

Slik blokkerer du en kontaktperson

- 1 Velg kontaktpersonen du vil blokkere.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om kontaktperson.
- 3 Velg den aktuelle koden i feltet Årsakskode for blokkert på siden Rediger kontaktperson.
- 4 Lagre endringene.

Om blokkerte produkter for kontaktpersoner

Denne funksjonen finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Selskapsadministratoren kan angi at en kontaktperson er blokkert fra å motta opplysninger, prøver eller reklameartikler for ett eller flere produkter. Du kan vise produktene som er blokkert for en kontaktperson i en skrivebeskyttet liste i området med relaterte opplysninger om blokkerte produkter på siden Detaljer om kontaktperson. Du kan ikke legge til, oppdatere, fjerne eller slette blokkerte produktposter i området med relaterte opplysninger om blokkerte produkter på siden Detaljer om kontaktperson.

MERKNAD: Hvis området med relaterte opplysninger om blokkerte produkter ikke er synlig på siden Detaljer om kontaktperson, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du blokkerer produkter for kontaktpersoner, se [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#).

Sendere markedsføringse-postmeldinger ved hjelp av Oracle Eloqua Engage

Som selger kan du sende markedsføringse-postmeldinger til kundekontaktpersoner og kundeemner, både individuelt eller i lister, ved hjelp av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service og tilleggsproduktet Oracle Eloqua Engage. Ettersom e-posten sendes via Oracle Eloqua Engage kan du spore e-posten og bruke den i forbindelse med resultater og kvalifisering for kundeemner, og du kan se om mottakeren har åpnet e-postmeldingen. Hvis du vil ha opplysninger om Oracle Eloqua Engage, se [Web-området for Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#).

MERKNAD: Selskapet ditt må kjøpe de nødvendige lisensene for å bruke Oracle Eloqua Marketing Cloud Service og Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service og Oracle Eloqua Engage er separat lisensierte produkter fra Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand sender ikke noen e-postadresser til Oracle Eloqua Engage for kontaktpersoner eller kundeemner som har merket av for Aldri e-post på detaljsiden for kontaktpersoner eller kundeemner. Nye kontaktpersoner eller kundeemner som du oppretter i Oracle CRM On Demand, kan motta en markedsføringse-postmelding fra Oracle Eloqua Engage når den er synkronisert med Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua Engage tar hensyn til innstillinger for reservasjon som du har angitt for kontaktpersonen eller kundeemnet, for eksempel opphevelse av abonnement på markedsføringse-postmeldinger eller lignende kommunikasjon for en kontaktperson. Kontaktpersonen eller kundeemnet mottar e-postkommunikasjon bare hvis du har deaktivert innstillingen Aldri e-post i Oracle CRM On Demand og hvis det er registrert at kontaktpersonen eller kundeemnet godtar eller abonnerer på e-postkommunikasjon i Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Begrensninger på antall e-postmeldinger du kan sende fra en liste

Det er begrensninger på antall e-postmeldinger du sender om gangen. Når Oracle CRM On Demand sender e-postmeldinger fra en liste, er antall e-postmeldinger som kan sendes, begrenset til antall poster som vises på den gjeldende siden i Oracle CRM On Demand. Hvis listen er angitt for å vise 25 rader, men det finnes 100 poster i hele listen, sender Oracle CRM On Demand 25 poster ettersom dette er antallet som vises på den gjeldende siden, når du klikker på Send e-post via Engage. Nettlesere begrenser i tillegg lengden på parameteren som Oracle CRM On Demand kan overføre til Oracle Eloqua Engage i URL-adressen, til 2 048 tegn. Hvis adresselisten i URL-adressen overskrider 2 048 tegn, får du en feilmelding der du blir bedt om å redusere antall poster i listen. For nettleseren Microsoft Internet Explorer er total URL-lengde begrenset til 2 000 tegn. Hvis gjennomsnittlig e-postlengde er 25 tegn, anbefales det at du ikke sender flere enn 40 e-postmeldinger om gangen.

slik at du unngår disse nettlesebegrensningene. Som beste fremgangsmåte bør du sende maksimalt 25 e-postmeldinger om gangen fra en liste.

Før du begynner. Din brukerrolle må omfatte rettigheten til Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-integrering. Hvis denne rettigheten ikke er aktivert for din rolle, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care. I tillegg må administratoren din konfigurere e-postleveringen som beskrevet i [Konfigurere e-postlevering ved hjelp av Oracle Eloqua Engage \(på side 1859\)](#). Du må også ha påloggingsopplysninger, for eksempel selskap, brukernavn og passord, definert for Oracle Eloqua Engage.

Slik sender du markedsføringse-postmeldinger ved hjelp av Oracle Eloqua Engage

- 1 Naviger til en side med detaljer for kontaktpersoner, liste over kontaktpersoner, detaljer for kundeemner eller liste over kundeemner.
- 2 Klikk på Send e-post via Engage øverst på detalj- eller listesiden.
Hvis du merker av for Aldri e-post på en side med detaljer for kontaktpersoner eller kundeemner, mottar du en melding om at feltet Aldri e-post er valgt og at kontaktpersonen eller kundeemnet ikke vil motta e-postmeldingen når du klikker på Send e-post via Engage fra detaljsiden. Hvis du klikker på Send e-post via Engage fra en listeside, mottar du denne meldingen bare hvis det er merket av for Aldri e-post for alle postene i listen over kontaktpersoner eller kundeemner.
Hvis du ikke har fylt ut feltet E-post på en side med detaljer for kontaktpersoner eller kundeemner, mottar du en advarselmelding om at feltet E-post må fylles ut for å fortsette når du klikker på Send e-post via Engage fra detaljsiden. Hvis du klikker på Send e-post via Engage fra en listeside, sender Oracle CRM On Demand bare postene i listen over kontaktpersoner eller kundeemner som har feltet E-post angitt som Oracle Eloqua Engage.
- 3 Angi påloggingsopplysningene i påloggingsskjermbildet for Oracle Eloqua Engage, og klikk på Logg på
TIPS: Klikk på [Husk meg for å slippe å angi påloggingsopplysningene dine hver gang du vil ha tilgang til Oracle Eloqua Engage](#).
- 4 Velg malnavnet for markedsføringse-postmeldingen i vinduet Velg mal.
Oracle Eloqua Engage setter inn e-postadressene til kontaktpersonene eller kundeemnene som har utfyllt e-postfelt i Oracle CRM On Demand, i e-postmeldingens Til-felt.
- 5 Se gjennom innholdet i e-postmeldingen i Engage-vinduet, og gjør eventuelle tilpasninger.
- 6 Klikk på Send i Engage-vinduet for å sende e-postmeldingen.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om markedsføringse-postmeldinger:

- [Konfigurere e-postlevering ved hjelp av Oracle Eloqua Engage \(på side 1859\)](#)
- [Web-område for Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#)

Kontaktpersonfelt

Bruk siden Rediger kontaktperson til å legge til en kontaktperson eller oppdatere detaljer for en eksisterende kontaktperson. På siden Rediger kontaktperson vises hele settet med felt for en kontaktperson.

TIPS: Du kan også redigere kontaktpersonopplysninger på kontaktpersonlistesiden og på kontaktpersondetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kontaktperson	
Firma	Firma som kontaktpersonen er koblet til. MERKNAD: Det er mulig å koble en kontaktperson til mer enn ett firma. Se Koble kontaktpersoner til flere firmaer (på side 290) hvis du vil ha flere opplysninger.
E-post	E-postadressen til kontaktpersonen. For informasjon om hvilke tegn som kan brukes i e-postadresser, se Om spesialtegn i e-postadresser (på side 60) .
Godta	Brukes i USA og Europa for å angi at en kunde uttrykkelig har valgt å delta i enten informasjonsdeling eller markedsføringskommunikasjon.
Avslå	Brukes i USA og Europa for å angi at en kunde uttrykkelig har valgt å <i>ikke</i> tillate at kundeopplysninger deles eller har valgt å ikke motta markedsføringskommunikasjon.
Detaljøpplysninger om kontaktperson	
Type kontaktperson	Kontaktpersontypen, for eksempel Prospekt, Kvalifisert kundeemne, Kunde, Partner, Klient eller Konkurrent. Verdien Klient finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. MERKNAD: Hvis du velger verdien Klient i dette feltet, settes dagens dato automatisk inn i feltet Klient siden dato.
Avdeling	Navnet på kontaktpersonens avdeling.
Leder	Navnet på kontaktpersonens leder.
Kilde for kundeemne	Kundeemnekilde for kontaktpersonen, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Web-område eller Annet.
Kildekampanje	Kampanjen som genererte kontaktpersonen. Hvis kontaktpersonen er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis kontaktpersonen er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.
Navn på assistent	Navnet på kontaktpersonens assistent.
Telefonnummer til assistent	Telefonnummeret til kontaktpersonens assistent.
Privat	Angir at kontaktpersonen er privat og ikke synlig for andre brukere.
Aldri e-post	Angir at kontaktpersonen ikke ønsker å motta e-post.

Felt	Beskrivelse
Grad	Standardverdier er PhD, M.D., D.O., MBA, Sykepleier, R.T., Registrert apoteker, Master of Science, Tannlege, Registreringsnummer og Master of Public Health. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotensial	Standardverdiene er Høy, Middels og Lav. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøksfrekvens	Standardverdiene er Ingen besøk, 1-2 ganger/år, 3-4 ganger/år og > 5 ganger/år. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Salg hittil i år	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Standardverdiene er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Årsakskode for blokkert	En verdi i dette feltet angir at kontaktpersonen er blokkert fra å motta opplysninger, prøver eller reklameartikler for alle produkter. Hvis du vil ha mer informasjon om funksjonen for blokkering av kontaktpersoner, se Om blokkerte kontaktpersoner (på side 295) og Blokkere kontaktpersoner (på side 295) .
Siste besøksdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Beste tidspunkt for besøk	Angir når på dagen det er lettest å få tak i en kontaktperson. Standardverdiene er Tidlig ettermiddag, Tidlig morgen, Kveld, Sen ettermiddag, Formiddag og Lørdag. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tilleggsopplysninger	
Firmaadressefelt	Primæradresse. Hentes fra firmaet som er koblet til kontaktpersonen. Skrivebeskyttet.
Kontaktpersonadressefelt	Alternativ adresse for kontaktpersonen. MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er kontaktpersonadressene skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Andre brukere i selskapet kan vise de delte addressedataene for private kontaktpersoner. Hvis du vil ha mer informasjon om delte adresser, se Adresser .

Felt	Beskrivelse
Eier	Alias for eieren av kontaktpersonposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører. Du kan dele kontaktpersonposter med andre brukere via sidene for kontaktpersonteam eller firmateam. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du deler poster med andre brukere, kan du se Dele poster (team) (på side 138). Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kontaktpersonen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Tilgjengelig område	
Gjeldende investeringsblanding	Standardverdiene er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Mål	Standardverdiene er Kapitalbevaring, Inntekt, Inntekt/vekst, Balansert, Vekst, Aggressiv vekst og Internasjonal spredning. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfaringsnivå	Standardverdiene er Ingen, Begrenset, God og Omfattende. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risikoprofil	Standardverdiene er Konservativ, Moderat og Aggressiv. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Primært mål	Standardverdiene er Spareplan for barns utdanning, Sparer til høyere utdanning, Nytt bosted, Økende velstand, Eiendomsplanlegging, Bevarer mine aktiva og Pensjonering. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livshendelse	Standardverdiene er Ekteskap, Barnefødsel, Pensjonering, Skilsmisse og Annet. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Felt	Beskrivelse
Investeringshorisont	Standardverdiene er Kortsiktig, Mellomlangsigtig og Langsigtig. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Standardverdiene er Gull, Sølv, Bronse, 100 på topp, Topp, Middels og Lav. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total gjeld	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total nettoverdi	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inntekt	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sum aktiva	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sum utgifter	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kredittverdighet	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sivilstand	Standardverdiene er Enslig, Skilt, Gift, Partner, Separert, Enke/enkemann og Enkemann. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eie eller leie	Standardverdiene er Eie og Leie. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Verdi for bopel	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skattekasse	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunde-ID	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kjønn	Standardverdiene er F og M. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstendig næringsdrivende	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klient siden dato	Dagens dato settes inn automatisk når Klient angis som kontaktpersontype. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist av	Personen som har henvist kontaktpersonen. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Felt	Beskrivelse
Kvalifiseringsdato	Dagens dato settes inn automatisk når klienten kvalifiseres. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktpersonens status. Standardverdiene er Aktiv, Stille registrert eller Inaktiv registrert. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Yrke	Klientens yrke. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Salgsmuligheter

Bruk salgsmulighetssidene til å opprette, oppdatere og spore salgsmuligheter. *Salgsmuligheter* er potensielle salgsavtaler som på et senere tidspunkt kan bli inkludert i inntektsprognoser.

Du kan opprette en salgsmulighet ved å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet, eller du kan opprette en ny salgsmulighet for et eksisterende firma eller en eksisterende kontaktperson.

Salgsmulighetsposter er til hjelp i håndteringen av forventet salg når du arbeider med å generere avtaler. Alle salgsmulighetsopplysninger er samlet på ett sted, og er koblet til beslektede kundeemne-, kontaktperson- og firmaopplysninger. Disse dataene gir deg et fullstendig bilde av den aktuelle salgsmuligheten og kunden.

Om salgsmuligheter og prognoser

En *salgsmulighet* er en potensielt inntektsbringende transaksjon som kan inkluderes i en salgsprognose når den har nådd et bestemt punkt i salgsprosessen. Hvis en salgsmulighetspost eller produktinntektspost skal bli vurdert for innlemmelse i en prognose, må posten ha en lukkingsdato innenfor prognoseperioden og være eid av en prognosedeltaker. Prognoseperioder og -deltakere fastsettes som en del av prognosedefinisjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om prognoser, se [Prognoser \(på side 322\)](#).

MERKNAD: Et selskap kan definere ulike salgsprosesser for ulike roller og ulike salgsmulighetstyper. Salgsprosessen som er basert på salgsmulighetstypen, overstyrer standard salgsprosess basert på brukerrollen. Når du oppretter en salgsmulighet, tilordnes standard salgsprosess for brukerrollen til salgsmuligheten. Hvis du velger en salgsmulighetstype som har en tilordnet salgsprosess, bestemmes salgsprosessen for salgsmuligheten av salgsmulighetstypen du valgte.

Tips for håndtering av salgsmulighetsposter

Oppdatering av salgsmulighetsopplysninger mens du arbeider for å generere en avtale, gir grunnlag for klar teamkommunikasjon og sikrer nøyaktige prognoser og rapporter. Det er særskilt viktig å holde enkelte felt på salgsmulighetsdetaljsiden oppdatert:

- Feltene Inntekt, Lukkingsdato og Salgsfase er kritiske for sporing av historikk for forventede ordrer, og brukes til trendanalyser og prognoser.
- Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, merker du av i boksen Prognose i en salgsmulighetspost for å legge til salgsmuligheten i prognostisert inntekt på riktig tidspunkt i salgsprosessen. Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, merker du av i boksen Prognose i de koblede produktene i stedet.

Salgsfaser

Alle salgsprosesser består av bestemte faser. Hver salgssfase har visse aktiviteter og leveranser, eller oppgaver som må utføres før salgsmuligheten videreføres til neste salgssfase. Når du arbeider med en salgsmulighet, evaluerer du den mot klart definerte kriterier for hver fase i selskapets salgssyklus.

- Oppdater feltet Salgsfase i salgsmulighetsposten etter hvert som kriteriene oppfylles.
- Feltet Sannsynlighetsprosent i salgsmulighetsposten viser som standard en verdi som er relatert til den valgte salgssfasen for salgsmuligheten. Du kan om nødvendig endre denne verdien for å gi et bedre bilde av den aktuelle salgsmuligheten når den er i denne salgssfasen. Når salgssfasen endres, oppdateres imidlertid verdien i feltet Sannsynlighetsprosent automatisk til standard sannsynlighetsverdi for den nye salgssfasen, med mindre funksjonen Masseoppdatering brukes til å endre salgssfasen. Hvis du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere poster, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent i postene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgssfasen.
- Feltet Forventet inntekt inneholder en valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent. Dette tallet brukes til prognoser.
- Oppdater feltet Neste trinn for å gjenspeile kriteriene for den neste fasen i salgssyklusen.

Om salgssfaser i søk og listefiltre

Salgssfasene du kan velge i søkekriterier og listefiltre, bestemmes på denne måten:

- Hvis feltet Salgsfase er tilgjengelig som et søkefelt i et målrettet søk for posttypen Salgsmulighet på handlingslinjen, kan du bare velge salgssfasene som er knyttet til salgsprosessen som er angitt for brukerrollen, eller salgssfasene for standard salgssfaser, hvis ingen salgsprosess er angitt for rollen. De tilgjengelige salgssfasene er ikke begrenset av salgsmulighetstypen, selv om feltet Salgsmulighetstype er tilgjengelig som et søkefelt på handlingslinjen og du velger en salgsmulighetstype for søket.
- I et avansert søk for posttypen Salgsmulighet kan du velge en av salgssfasene som finnes i Oracle CRM On Demand, som filterverdier for feltet Salgsfase. De tilgjengelige filterverdiene er ikke begrenset til salgssfasene for en bestemt salgsprosess, selv om en standard salgsprosess er angitt for rollen, eller du kan velge en salgsmulighetstype som et filter for søket.
- Når du setter opp et listefilter for posttypen Salgsmulighet, kan du velge en av salgssfasene som finnes i Oracle CRM On Demand, som filterverdier for feltet Salgsfase. De tilgjengelige filterverdiene er ikke begrenset til salgssfasene for en bestemt salgsprosess, selv om en standard salgsprosess er angitt for rollen, eller du kan velge en salgsmulighetstype som et filter for listen.

Prognoser

Når prognoser genereres i Oracle CRM On Demand, bestemmes det hvilke poster, felt og data som skal inkluderes i henhold til den aktuelle prognosemetoden. Hvis visse betingelser er oppfylt, inkluderes disse postene i prognosene:

- **Lukkingsdato.** Oracle CRM On Demand kontrollerer at lukkingsdatoen for salgsmulighetsposten eller produktinntektsposten ligger innenfor prognoseperioden.
 - Hvis selskapets prognoser er basert på salgsmulighetsinntekt, må salgsmulighetsposten (enten alene eller koblet til produkter) ha en lukkingsdato som ligger innenfor prognoseperioden.
 - Hvis selskapets prognoser er basert på produktinntekt, må produktinntektsposten ha en lukkingsdato som ligger innenfor prognoseperioden.
- **Forventet inntekt.** Prognosedataene for forventet inntekt i Oracle CRM On Demand beregnes som følger: Summen for feltene for forventet inntekt i enten salgsmulighets- eller produktinntektspostene beregnes, og totalsummen vises i feltet Forventet inntekt i prognoseposten.

MERKNAD: Hvis forventet inntekt for salgsmulighet skal gi et nøyaktig bilde av forventet inntekt basert på salgsmulighetsprodukter, må valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt velges i selskapsprofilen. Hvis du aktiverer utjevningfunksjonaliteten for produktsannsynligheten, sikrer du at sannsynlighetsprosenten (registrert i feltet Sannsynlighetsprosent) for hver produktinntektspost tas med som en del av beregningen. Hvis Aktiver automatisk oppdatering av summer for salgsmuligheter ikke er valgt i selskapsprofilen, må du dessuten klikke på knappen Oppdater summer for salgsmulighet for å oppdatere den forventede inntekten for

salgsmuligheten. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer summene for salgsmulighet, se [Koble produkter til salgsmuligheter \(på side 309\)](#).

- **Forventede ordrer.** Prognosedataene for forventede ordrer i Oracle CRM On Demand beregnes som følger: Summen for inntektsfeltene i enten salgsmulighets - eller produktinntektspostene for alle potensielle avtaler i prognoseperioden, uansett status, beregnes, og totalsummen vises i feltet Forventede ordrer i prognoseposten.

MERKNAD: For gjentakende produktinntekter inkluderes bare inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, ikke den totale produktinntekten.

- **Prognose.** Data fra feltet Inntekt i poster der det er merket av for Prognose, hentes inn i Oracle CRM On Demand, og summen vises i feltet Prognose i prognoseposten:
 - Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, inkluderes salgsmulighetsposter der det er merket av i boksen Prognose.
 - Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, inkluderes produktinntektsposter der det er merket av i boksen Prognose.

MERKNAD: Flagget Prognose angir at det er stor sannsynlighet for at salgsmuligheten vil bli lukket. Når dette flagget er aktivert, inkluderes derfor den tilhørende inntekten i prognostiserte inntektssummer.

Flagget Prognose bestemmer ikke om en salgsmulighetspost eller produktinntektspost er en del av den samlede prognoseposten.

- **Bokført inntekt.** Data fra feltet Inntekt i poster med salgsfasen Lukket/vunnet hentes inn i Oracle CRM On Demand, og summen vises i feltet Bokført inntekt i prognoseposten.
 - Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, inkluderes salgsmulighetsposter med en lukningsdato som er innenfor prognoseperioden.
 - Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, inkluderes produktinntektsposter med en start-/lukningsdato som er innenfor prognoseperioden.

MERKNAD: For gjentakende produktinntekter inkluderes bare inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, ikke den totale produktinntekten.

Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet

Hjemmesiden for salgsmulighet er startpunktet for all salgsmulighetshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for salgsmulighet. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en salgsmulighet

Du kan opprette en salgsmulighet ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste salgsmuligheter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Salgsmulighetsfelt \(på side 319\)](#).

Arbeide med salgsmulighetslister

Området Lister over salgsmuligheter inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for salgsmuligheter.

Salgsmulighetsliste	Filtre
Alle salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg

Salgsmulighetsliste	Filtre
Alle lukkede salgsmuligheter	Salgsmuligheter der verdien i feltet Salgsfase er Lukket/vunnet
Alle store salgsmuligheter	Salgsmuligheter der inntekten er større enn 1 000 000
Nylig opprettede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg, sortert etter endringsdato
Mine salgsmuligheter for prognose	Salgsmuligheter der det er merket av i boksen Prognose
Mine salgsmuligheter	Salgsmuligheter der navnet ditt finnes i feltet Eier
Mine beste salgsmuligheter	Salgsmuligheter som du eier, der feltet Prioritet har verdien Høy
Mine nylig opprettede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som du har opprettet, sortert etter opprettelsesdato
Mine nylig endrede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som du har endret, sortert etter opprettelsesdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste salgsmuligheter

Området Mine nylig viste salgsmuligheter inneholder de seneste salgsmulighetene du har vist.

Arbeide med salgsmulighetsoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til salgsmulighet inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen eller prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1-Høy, 2-Middels eller 3-Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til

i plukklisten for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklister, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise salgsmuligheten som oppgaven er knyttet til, klikker du på salgsmulighetsnavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Bruke rapporter til å analysere forventede ordrer

Hjemmesiden for salgsmulighet kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Analyse av forventede ordrer for inneværende kvartal, som viser en kvartalsvis analyse av forventede ordrer i diagramformat. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Analyse av forventede ordrer for inneværende kvartal, se [Analysere forventede ordrer \(på side 314\)](#).

Legge til områder på hjemmesiden for salgsmulighet

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for salgsmulighet, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for salgsmulighet.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for salgsmulighet

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for salgsmulighet.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for salgsmulighet for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere salgsmuligheter

Salgsmulighetshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne salgsmuligheter på nytt \(på side 307\)](#)
- [Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter \(på side 307\)](#)
- [Få tilgang til salgsprosesstreneren \(på side 308\)](#)
- [Koble produkter til salgsmuligheter \(på side 309\)](#) (gir mulighet for sporing av produktinntekt)
- [Analysere forventede ordrer \(på side 314\)](#)
- [Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet \(på side 315\)](#)
- [Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter \(på side 315\)](#)
- [Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet \(på side 316\)](#)
- [Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer \(på side 317\)](#)
- [Spore aktiva \(på side 270\)](#) (gjør det mulig å koble produkter til salgsmuligheter som aktiva)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)
- [Bruke vurderingsskript \(på side 160\)](#)
- [Vise springer for poster \(på side 167\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om salgsfaser og funksjonen Masseoppdatering \(på side 318\)](#)
- [Arbeide med Oracle Social Network \(på side 412\)](#)

Tilordne salgsmuligheter på nytt

Hvis tilgangsnivåene dine tillater det, kan du tilordne en salgsmulighet på nytt manuelt ved å endre eieren eller den primære egendefinerte boken i salgsmulighetsposten.

MERKNAD: Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren konfigurerer for posttypen Salgsmulighet, kan du tilordne en salgsmulighetspost til en eier eller til en primær egendefinert bok. Du kan imidlertid ikke tilordne en salgsmulighetspost til både en eier og en primær egendefinert bok. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og posttypen Salgsmulighet er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan du også tilordne en salgsmulighet på nytt til en ny eier ved å merke av for Tilordne salgsmulighet på nytt i forespørselen.

Slik tilordner du en salgsmulighet på nytt

- 1 Velg salgsmuligheten du vil tilordne på nytt.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for salgsmulighet.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Rediger salgsmulighet:
 - Klikk på oppslagsikonet i feltet Eier eller feltet Bok, og velg deretter en annen bruker eller bok i oppslagsvinduet.
 - Merk av for Tilordne salgsmulighet på nytt for at tilordningsstyreren skal tilordne salgsmuligheten på nytt.

MERKNAD: Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

- 4 Lagre endringene.

MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning.

Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter

Det finnes områder i Oracle CRM On Demand der du kan spore opplysninger om partnere eller konkurrenter for salgsmuligheter. Du kan for eksempel spore hvilke selskaper (firmaer) du handler med for Salgsmulighet XYZ eller hvilke selskaper (firmaer) du konkurrerer med for Salgsmulighet XYZ.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble partner- eller konkurrentfirmaet til salgsmulighetsposten. (Du kan koble så mange partner- eller konkurrentfirmaer som ønskelig.) Legg deretter inn opplysninger om partneren eller konkurrenten på siden Rediger partner for salgsmulighet eller Rediger konkurrent for salgsmulighet, for eksempel om styrker og svakheter.

Før du begynner. Opprett en firmapost for hver partner eller konkurrent du vil koble til salgsmuligheten. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til poster, se [Opprette poster \(på side 50\)](#).

Slik sporer du partner- og konkurrentopplysninger for salgsmuligheter

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull til området Partnere for salgsmulighet eller Konkurrenter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende partneren eller konkurrenten.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger partner for salgsmulighet eller Rediger konkurrent for salgsmulighet.
Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av partner- eller konkurrentopplysninger.

Felt	Kommentarer
Partner for salgsmulighet	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en partner for denne salgsmuligheten. Dette er et obligatorisk felt.
Konkurrent for salgsmulighet	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en konkurrent for denne salgsmuligheten. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom salgsmuligheten og dette firmaet.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen eller rollen.
Startdato	Bruk dette feltet til å registrere startdatoen for et partnerskap. Standardverdien er dagens dato. Dette er et obligatorisk felt.
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for et partnerskap.
Primær kontaktperson	Nøkkelkontaktperson for partner eller konkurrent for denne salgsmuligheten.

- 4 Lagre posten.

Få tilgang til salgsprosesstreneren

I hver salgsfase for en salgsmulighet kan det være behov for å samle inn spesifikke opplysninger, i henhold til selskapets forretningspraksis. Til hjelp ved innhenting av data kan selskapsadministratoren definere oppfølgingsoppgaver, angi at bestemte opplysninger skal være obligatoriske og legge inn opplysninger som du kan se gjennom i hver fase av salgsprosessen.

Merknad: Et selskap kan definere ulike salgsprosesser (opplysninger om faser, sannsynligheter og trening) for ulike roller og ulike salgsmulighetstyper. Hvis for eksempel noen selgere selger produkter og andre selger

tjenester, kan de kobles til forskjellige roller, og de vil dermed se ulike valg for salgsfaser og ulike retningslinjer i salgsprosessstreneren.

Slik får du tilgang til relaterte treneropplysninger for salgsfaser

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Trener på siden Detaljer om salgsmulighet.
- 3 Se gjennom siden Prosessstrener med opplysningene som selskapsadministratoren har definert, og oppdater salgsmulighetsposten i henhold til disse.

TIPS: Du kan skrive ut opplysningene ved å høyreklikke på siden Prosessstrener.

MERKNAD: Hvis du vil ha flere opplysninger, klikker du på Vis i raden for et vedlegg i området Nyttige ressurser.

- 4 Hvis du vil oppdatere salgsmuligheten, klikker du på Rediger og reviderer postopplysningene i samsvar med trenerinstruksjonene.
- 5 Lagre salgsmulighetsposten.
- 6 Når du oppdaterer feltet Salgsfase, blir du bedt om å fylle ut de obligatoriske feltene. Noen felt kan inneholde standardverdier, men du kan oppdatere disse.
- 7 Klikk på Lukk i vinduet Prosessstrener.

Hvis selskapsadministratoren har konfigurert dette, legges noen oppgaver til i denne salgsmuligheten og det koblede firmaet for denne salgsmuligheten når du lagrer posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere \(på side 1564\)](#)

Koble produkter til salgsmuligheter

Du kan koble produkter til salgsmuligheter for å:

- Spore hvilke produkter som tilhører salgsmuligheten
- Beregne salgsmulighetsinntekt basert på produktinntekt
- Basere selskapets prognoser på produktinntekt og produktmengder

Du kan også koble et produkt til en salgsmulighet når du oppretter salgsmuligheten. Hvis selskapsadministratoren har aktivert knappen Lagre og legg til produkt på siden Rediger salgsmulighet, kan du klikke på knappen Lagre og legg til produkt for å lagre den nye salgsmulighetsposten og gå direkte til siden Rediger produktinntekt. Hvis du avbryter tilføyingen av produktinntektsposten i Oracle CRM On Demand, vises detaljsiden for den tidligere lagrede salgsmulighetsposten.

Hvis brukerrollen din har minst én av følgende rettigheter, kan du bruke funksjonen for masseoppdatering til samtidig å oppdatere verdiene i en gruppe med produktinntektsposter som er koblet til en salgsmulighet:

- Masseoppdater hvilket som helst felt
- Masseoppdater redigerbare felt i sideoppsettet

Knappen Masseoppdatering er tilgjengelig i området Produktinntekter for salgsmulighet på siden Salgsmulighetsdetalj, og er også tilgjengelig på siden for produktinntektsliste for salgsmulighet, som åpnes når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste i området Produktinntekter for salgsmulighet på siden Salgsmulighetsdetalj.

MERKNAD: Hvis brukerrollen din har rettigheten Masseoppdater redigerbare felt i sideoppsettet, men ikke har rettigheten Masseoppdater hvilket som helst felt, er settet med felt som du kan oppdatere ved hjelp av funksjonen for masseoppdatering, begrenset. Du kan bare oppdatere feltene som er redigerbare for deg, i detaljsideoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for denne posttypen. For posttyper som har et dynamisk oppsett, kan du bare oppdatere feltene for en post som er redigerbar for deg i detaljsideoppsettet som gjelder for denne posten. Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen for masseoppdatering, se [Oppdatere postgrupper \(på side 142\)](#).

Om oppdatering av summer for salgsmulighet

Avhengig av selskapsoppsettet, kan det hende at inntekten og forventet inntekt for en salgsmulighet oppdateres automatisk når du oppdaterer produktene som er koblet til salgsmuligheten. Hvis administratoren velger Aktiver automatisk oppdatering av summer for salgsmuligheter i selskapsprofilen, oppdateres inntekten og forventet inntekt for en salgsmulighet automatisk hver gang du foretar en endring i et produkt som er koblet til den salgsmuligheten. Inntekten og forventet inntekt for en salgsmulighet oppdateres på samme måte automatisk når du kobler et produkt til salgsmuligheten, eller fjerner et produkt fra salgsmuligheten.

Hvis administratoren ikke velger Aktiver automatisk oppdatering av summer for salgsmuligheter i selskapsprofilen, oppdateres ikke inntekten og forventet inntekt for en salgsmulighet automatisk når du oppdaterer produktene som er koblet til salgsmuligheten. I stedet er knappen Oppdater summer for salgsmuligheter tilgjengelig på tittellinjen på området Produktinntekter for relaterte opplysninger for salgsmulighet på siden Detaljer om salgsmulighet. Hvis du vil oppdatere inntekten og forventet inntekt for salgsmuligheten etter at du har foretatt en endring i et av produktene som er koblet til en salgsmulighet, må du klikke på knappen Oppdater summer for salgsmulighet.

Hvis knappen Oppdater summer for salgsmulighet skal fungere riktig, må feltene Mengde og Inntekt på siden Rediger produktinntekt være synlige og utfylte. Administratoren kan tilpasse sideoppsettet slik at disse feltene blir tilgjengelige.

Om sannsynlighetsutjevning for produkt

Når salgsmulighetsinntekten beregnes, avhenger beregningen som utføres, av om valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt er aktivert i selskapsprofilen, på denne måten:

- Hvis valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt er valgt, bruker Oracle CRM On Demand hvert koblede produkt for å oppdatere feltet Inntekt og feltet Sannsynlighetsprosent i salgsmuligheten. Derfor beregnes forventet inntekt ved å bruke den gjennomsnittlige sannsynligheten for alle koblede produkter.
- Hvis valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt ikke er valgt i selskapsprofilen, bruker Oracle CRM On Demand den totale produktinntekten for hvert koblede produkt for å oppdatere feltet Inntekt i salgsmuligheten. Verdien i feltet Sannsynlighetsprosent oppdateres ikke i salgsmuligheten. Derfor beregnes den forventede inntekten ved å bruke den eksisterende prosenten i feltet Sannsynlighetsprosent i salgsmuligheten.

MERKNAD: Metoden for beregning av den forventede inntekten er den samme, uansett innstilling i boksen Aktiver automatisk oppdatering av summer for salgsmuligheter i selskapsprofilen.

Før du begynner :

- Selskapet må informere deg om hvilken prognosemetode som skal brukes. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må velge når du kobler produkter til salgsmuligheter.
- Hvis du vil oppdatere en gruppe med poster, må brukerrollen din ha minst én av følgende rettigheter: Masseoppdater hvilket som helst felt eller Masseoppdater redigerbare felt i sideoppsettet.

Slik kobler du produkter til salgsmuligheter

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Produktinntekter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.

- Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende produktet.
 - 3 Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Lukkingsdato på siden Rediger produktinntekt for salgsmulighet.
 - 4 Hvis produktet representerer gjentakende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentakende inntekt.
 - 5 Hvis selskapet prognostiserer inntekt basert på produktinntekt, og du vil inkludere denne produktinntektsposten i prognostiserte inntektssummer, prognostiserte mengder eller begge deler, merker du av i boksen Prognose.
- MERKNAD:** Hvis selskapet prognostiserer inntekt basert på salgsmuligheter, og ikke på produkter, er det best å ikke merke av i boksen Prognose i posten for produktinntekt for salgsmulighet.
- 6 Lagre posten.

Slik beregner du salgsmulighetsinntekt basert på koblet produktinntekt

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull til området Produktinntekter på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende produktet. Hvis innebygd redigering er aktivert, kan du redigere produktinntektsfeltene internt på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av felt i områder for relaterte opplysninger, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter \(på side 116\)](#).
- 3 Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Start-/lukkingsdato på siden Rediger produktinntekt for salgsmulighet.
- 4 Hvis produktet representerer gjentakende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentakende inntekt.
- 5 Lagre posten.
- 6 Hvis knappen Oppdater summer for salgsmuligheter er tilgjengelig i området Produktinntekt for salgsmulighet på siden Detaljer om salgsmulighet, klikker du på Oppdater summer for salgsmulighet for å oppdatere summene for salgsmulighet.
Total produktinntekt for hvert av de koblede produktene beregnes og vises i feltene Inntekt og Forventet inntekt for salgsmuligheten.

Slik baserer du selskapets prognoser på produktinntektsposter

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, kan du se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull til området Produktinntekter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på Rediger. Hvis innebygd redigering er aktivert, kan du redigere produktinntektsfeltene for salgsmuligheten internt på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av felt i områder for relaterte opplysninger, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter \(på side 116\)](#).
- 3 Gjør følgende på siden Rediger produktinntekt for salgsmulighet:
 - a Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Start-/lukkingsdato.
 - b Datoen i feltet Start-/lukkingsdato må være innenfor prognoseperioden, og posteieren må være en prognosedeltaker.
 - c Merk av i boksen Prognose for å angi at disse postopplysningene skal være inkludert i prognoseinntektssummer.

- d Hvis produktet representerer gjentagende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentagende inntekt.

4 Lagre posten.

MERKNAD: Hvis et produkt ikke blir solgt, kan du oppdatere den tilknyttede start-/lukkingsdatoen og fjerne merket i boksen Prognose på siden Produktinntekt for det aktuelle produktet, og dermed forhindre at inntekten for produktet legges til i selskapets prognoser. Hvis ett av flere produkter som er koblet til salgsmuligheten, sperres, kan du fjerne produktet fra salgsmuligheten og opprette en ny salgsmulighet for dette produktet, og dermed forhindre at den tilhørende inntekten inkluderes i prognosen.

Slik oppdaterer du en gruppe produktinntektsposter for salgsmulighet

- 1 Rull til området Produktinntekter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil oppdatere bare postene som for øyeblikket vises i området Produktinntekter for salgsmulighet, klikker du på Masseoppdatering.
 - Hvis du vil oppdatere flere poster enn de som for øyeblikket vises i området Produktinntekter for salgsmulighet, klikker du på Vis fullstendig liste for å åpne listen over produktinntektsposter for salgsmulighet, og deretter klikker du på Masseoppdatering på siden for produktinntektsliste for salgsmulighet.

MERKNAD: Når du klikker på Masseoppdatering på siden for produktinntektsliste for salgsmulighet, er bare de postene som vises på siden for produktinntektsliste for salgsmulighet, tilgjengelig for oppdatering. Hvis du for eksempel viser 10 poster på siden for produktinntektslisten for salgsmulighet, er bare disse 10 postene tilgjengelige for oppdatering. Du kan vise maksimalt 100 poster på siden for produktinntektsliste for salgsmulighet. Hvis det er mer enn 100 poster i listen, kan du gjenta fremgangsmåten til alle postene er oppdatert.
- 2 I trinn 1: Fjern merket i boksen for postene du ikke vil oppdatere, og klikk deretter på Neste.
- 3 I trinn 2: Velg feltene du vil oppdatere, og angi nye verdier for disse feltene.
Du kan velge opptil fem felt som skal oppdateres med nye verdier. Hvis du vil fjerne eksisterende verdier fra et felt, lar du kolonnen Verdi stå tom i trinn 2.
- 4 Klikk på Fullfør.

Felt for produktinntekt for salgsmulighet

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for produktinntekt. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

ADVARSEL: Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, kan opplysninger som registreres for produktinntekt, påvirke beregningene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Produktnavn	Du kan bare velge produkter som selskapsadministratoren har merket med Kan bestilles. Når du kobler et produkt til denne salgsmuligheten, kopieres disse feltene fra produktdefinisjonen: Produktkategori, Delnummer, Type, Status og Beskrivelse.
Mengde	Antall enheter som kunden bestiller. For et gjentagende produkt angir du mengden av produktet per gjentagende periode. Hvis du for eksempel sender 10 blekkpatroner hver måned, angir du 10 her.
Innkjøpspris	Produktpri.

Felt	Beskrivelse
Inntekt	Mengde multiplisert med innkjøpspris. Inntekten kan ikke overskrives. Dette feltet påvirker prognosene for salgsmulighetsprodukter.
Produktkategori	Kategori som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Delnummer	Nummer som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Type	Type som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Status	Status som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Begrenset til 250 tegn.
Opplysninger om gjentakende inntekt	
Start-/lukkingsdato	Denne datoen overføres fra lukkingsdatoen i salgsmuligheten. For en produktinntektsartikkel: Forventet lukkingsdato. For et gjentakende produkt: Startdatoen. Hvis du har et gjentakende produkt med en lukkingsdato som slutter på den siste dagen i måneden og en startdato midt i måneden, legger du til én post for full gjentakende pris og en annen post for fordelt ordre. Eksempel: Du begynner å levere papir til et selskap 15. mai. Deretter skal du sende papir til en verdi av NOK 5000 på slutten av hver måned frem til neste årsskifte. For ordren midt i måneden legger du til en produktpost med disse verdiene: Inntekt = NOK 2500 Mengde = 1 For den gjentakende ordren legger du til en annen produktpost med disse verdiene: Inntekt = NOK 5000 Mengde = 1 Frekvens = Månedlig Antall perioder = 7 (fra og med juni til og med desember).
Frekvens	Frekvensen for et gjentakende produkt. Begrepet <i>annenhver uke</i> betyr én gang hver annen uke. Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Antall perioder.
Antall perioder	Antall perioder for den gjentakende produktinntekten. Gjentakende inntekt kan støtte maksimalt 260 perioder. Tidsrommet som omfattes av det totale antall perioder, varierer basert på frekvensen som er valgt (i feltet Frekvens). Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentakende inntekt, kan du spore inntekten i opptil fem år. MERKNAD: Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Frekvens.
Salgsopplysninger	
Salgsfase	Skrivebeskyttet. Salgsfase som er overført fra salgsmuligheten.

Felt	Beskrivelse
Sannsynlighet	Sannsynligheten for et vellykket utfall for produktsalget. Den innledende verdien i dette feltet er overført fra salgsfasen i salgsmuligheten. Du kan om nødvendig endre verdien slik at den gir et bedre bilde av det aktuelle produktet. Når salgsfasen endres, viser feltet Sannsynlighet i salgsmulighetsposten som standard verdien som er relatert til den nye salgsfasen, men verdien i feltet Sannsynlighet for produktet overskrives ikke. MERKNAD: Hvis funksjonen Masseoppdatering brukes til å endre salgsfasen for én eller flere salgsmuligheter, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent for salgsmulighetene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen.
Forventet inntekt	En valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent.
Firma	Firma som er koblet til denne salgsmuligheten. Skrivebeskyttet.
Eier	Person som er tilordnet til denne salgsmuligheten. Standardverdien er eieren av salgsmuligheten. Senere endringer av salgsmulighetseier gjenspeiles ikke i dette feltet. Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer, overføre en post til en annen eier eller slette posten. Men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i prognoser og i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Hver post har bare én eier. Men salgsmulighetsposter kan deles med andre brukere på siden for salgsmulighetsteam eller firmateam. Hvis du vil ha instruksjoner, se Dele poster (team) (på side 138).
Prognose	Angir at dette produktet skal inkluderes i prognosesummer.

Analysere forventede ordrer

I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Analyse av forventede ordrer for innværende kvartal på hjemmesiden for salgsmulighet. Dette er en kvartalsvis analyse av forventede ordrer i diagramformat. Du kan bruke denne analysen som hjelp til å identifisere muligheter og utfordringer. I dette området på hjemmesiden for salgsmulighet kan du plassere musepekeren i diagrammet for å vise spesifikke opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlistene for å vise andre salgsmulighets- og inntektsanalyserapporter. Du kan for eksempel generere en analyse som viser antall salgsmuligheter etter område.

Du kan også gjøre følgende:

- Bruke denne analysen til å se hvor en avtale befinner seg i salgssyklusen, slik at du eventuelt kan utføre nødvendige handlinger.
- Filtrere etter gjennomsnittlig antall dager i fase for å se om og hvor en avtale har stoppet opp.
- Filtrere etter antall salgsmuligheter for å se hvor mange salgsmuligheter som befinner seg i hver fase i salgssyklusen.
- Vise en liste over avtalene i hver fase slik at du kan fokusere på områder der du må foreta deg noe.

- Gå til instrumentpanelet Forventede ordrer for å se det samlede resultatet i historiske og sammenlignende perspektiver.

Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet

Du kan opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet.

Merknad: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Før du begynner. I standardapplikasjonen vises ikke forespørselen om spesialpris for salgsmuligheten. Hvis du vil legge den til på salgsmulighetsdetaljsiden, må selskapsadministratoren gi skrivebeskyttet tilgang til de relaterte opplysningene for salgsmuligheter for din rolle. Du må deretter klikke på koblingen Rediger oppsett på salgsmulighetsdetaljsiden og legge til forespørselen om spesialpris som et område for relaterte opplysninger (se Endre detaljsideoppsett (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742)).

Slik oppretter du forespørselen om spesialpris for en salgsmulighet

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, kan du se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til de relaterte opplysningene for forespørselen om spesialpris på salgsmulighetsdetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på detaljsiden for produkt for spesialprising, og lagre posten.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Felt for produkt for spesialprising \(på side 464\)](#).

Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter

Du kan angi salgsmulighetshierarkier, for eksempel en salgsmulighet som har flere komponenter, ved å definere en overordnet/underordnet-forbindelse. Du kan opprette den overordnede salgsmuligheten fra den underordnede salgsmuligheten, eller opprette den underordnede salgsmuligheten fra den overordnede salgsmuligheten.

Hvis du sletter en overordnet salgsmulighet som har relaterte undersalgsmuligheter, slettes tilknytningen mellom de overordnede og underordnede postene, men de underordnede salgsmulighetene vil fortsatt være aktive poster. Feltet Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet forblir utfyllt for den underordnede salgsmulighetsposten i tilfelle den overordnede salgsmuligheten senere gjenopprettes fra siden Slettede elementer.

Hvis du knytter en underordnet salgsmulighet til en ny overordnet salgsmulighetspost, settes verdiene for den nye overordnede inn i feltene ID for overordnet salgsmulighet, Overordnet salgsmulighet og Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet. Hvis den opprinnelige overordnede posten gjenopprettes, knyttes den ikke til den underordnede posten igjen.

Hvis én underordnet salgsmulighet slettes, vil den overordnede salgsmuligheten og eventuelle øvrige underordnede salgsmuligheter fortsatt være aktive poster, og den slettede underordnede salgsmuligheten flyttes til siden Slettede elementer. Den slettede underordnede salgsmuligheten vises ikke lenger i listen over relaterte opplysninger for undersalgsmuligheter for den overordnede salgsmuligheten, men feltene ID for overordnet salgsmulighet, Overordnet salgsmulighet og Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet vil fortsatt være utfyllt i den slettede underordnede salgsmulighetsposten.

Prosedylene nedenfor beskriver hvordan du angir overordnede og underordnede salgsmuligheter.

Slik angir du en overordnet salgsmulighet

- 1 Velg en salgsmulighet som skal være underordnet salgsmulighet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for salgsmulighet.
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet salgsmulighet på siden Rediger salgsmulighet.
- 4 Velg eller opprett den overordnede salgsmuligheten i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

Slik angir du en underordnet salgsmulighet

- 1 Velg en salgsmulighet som skal være overordnet salgsmulighet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Bla til området for undersalgsmuligheter på detaljsiden for salgsmulighet, og klikk på Ny.
- 3 Opprett den underordnede salgsmuligheten på redigeringssiden for salgsmulighet.
- 4 Lagre posten.

Slik fjerner eller sletter du et salgsmulighetshierarki

- 1 Velg den underordnede salgsmuligheten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for salgsmulighet.
- 3 Slett gjeldende verdi i feltet Overordnet salgsmulighet og skriv inn en ny verdi, eller bruk oppslagsikonet til å velge en ny verdi.
- 4 Lagre posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Søke etter poster \(på side 73\)](#)
- [Salgsmulighetsfelt \(på side 319\)](#)

Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet

Du kan opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet.

Merknad: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Før du begynner. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises ikke området Avtaleregistreringer på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil legge den til på salgsmulighetsdetaljsiden, må selskapsadministratoren gi skrivebeskyttet tilgang til de relaterte opplysningene for salgsmuligheter for din rolle. Du må deretter klikke på koblingen Rediger oppsett på salgsmulighetsdetaljsiden og legge til avtaleregistreringen som et område for relaterte opplysninger (se Endre detaljsideoppsett (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742)).

Slik oppretter du en avtaleregistrering fra en salgsmulighet

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, kan du se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til de relaterte opplysningene for avtaleregistreringer på salgsmulighetsdetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for avtaleregistrering.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Avtaleregistreringsfelt \(på side 443\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter eksisterende avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter og endrer eksisterende tilknytninger mellom disse, se [Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter \(på side 440\)](#).

Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer

Du kan dele inntekten fra en salgsmulighet på medlemmene av salgsmulighetsteamet. Prognosetypen for salgsmulighetsinntekt bruker disse inntektsoppdelingene til å beregne inntekten som noteres i salgsmulighetsposten. Hvis du vil ha mer informasjon om prognostisering, se [Prognoser \(på side 322\)](#) og [Om salgsmuligheter og prognoser \(på side 302\)](#). Hvis du vil ha mer informasjon om salgsmulighetsteam, se [Om salgsmulighetsteam \(på side 318\)](#).

Slik deler du salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, kan du se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Team for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil legge til et teammedlem, klikker du på Legg til brukere.
 - Hvis du vil oppdatere teammedlemsopplysninger, klikker du på Rediger brukere.
- 3 Gjør følgende på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet:
 - a Legg inn opplysninger i de obligatoriske feltene for hvert teammedlem, inkludert feltet Prosentdeling.
 - b (Valgfritt) Klikk på knappen Spre oppdeling for å fordele oppdelingsprosenten jevnt på alle teammedlemmene.
 - c (Valgfritt) Klikk på knappen Oppdater summer for å beregne oppdelingsinntekten og summene på nytt.

MERKNAD: Knappene Oppdater summer og Spre oppdeling er ikke synlige med mindre Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet er valgt i selskapsprofilen. Se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder \(se Sette opp selskapsprofil og globale standarder på side 1111\)](#).

- 4 Lagre posten.

Felt for salgsmulighetsteam

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen av feltene for salgsmulighetsteam.

Felt	Kommentarer
Prosentdeling	I dette feltet vises hvert teammedlems prosentandel av inntekten. Standardverdien er 100 % for salgsmulighetseieren og 0 % for andre teammedlemmer.
Del inntekt	Dette er et beregnet, skrivebeskyttet felt. Oppdelingsinntekten beregnes ved å multiplisere salgsmulighetsinntekten med prosenten i feltet Prosentdeling.
Brukerrolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom teammedlemmet og salgsmulighetsteamet. Dette er et obligatorisk felt.
Tilgang til salgsmulighet	Angir et teammedlems tilgang til salgsmulighetsposten. Dette er et obligatorisk felt.

Om salgsmulighetsteam

For noen posttyper, for eksempel firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter, kan du la et team av brukere dele en post. Hvis du vil at en bruker skal kunne dele en post, legger du først til brukeren i teamet for den valgte posten. Deretter angir du brukerens tilgangsnivå for posten og for angitte koblede poster.

Vær oppmerksom på følgende forhold vedrørende salgsmulighetsteam, firmateam og tilgang til salgsmulighetsposter:

- Hvis overtagelse av team er aktivert for posttypen Salgsmulighet (det vil si at det er merket av for valget Aktiver overtagelse av overordnet team for Salgsmulighet på siden Selskapsprofil), blir medlemmene av firmateamet lagt til i salgsmulighetsteamet automatisk når en salgsmulighet blir koblet til et firma.
- Hvis du ikke vil at brukere skal legges til automatisk i et salgsmulighetsteam når salgsmulighetsposten kobles til et firma, må du sørge for at overtagelse av team ikke er aktivert for posttypen Salgsmulighet.

Du kan legge til brukere i salgsmulighetsteam på følgende måter:

- Ved å klikke på knappen Legg til brukere på postdetaljsiden.
- Ved hjelp av tilordningsstyreren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om tilknytningsregler \(på side 1544\)](#).
- Ved å gjøre et kundeemne om til en salgsmulighet og velge alternativet for å kopiere kundeemneteamet til salgsmuligheten. Administratoren fastsetter om oppsettet for omgjøring av kundeemner for din rolle gir deg tillatelse til å kopiere kundeemneteamet til salgsmuligheten ved omgjøring av kundeemnet.
- Ved hjelp av grupper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Gruppehåndtering \(på side 1438\)](#).

Hvis du ikke vil at en bruker skal ha tilgang til salgsmuligheter som er koblet til et firma, må du sørge for at brukeren ikke får tilgang på én eller flere av følgende måter:

- Brukeren er ikke med i salgsmulighetsteamet.
- Brukeren har ikke en underordnet som er med i salgsmulighetsteamet.
- Brukeren er ikke delegert av en annen bruker som har tilgang til salgsmuligheter.
- Salgsmuligheten er ikke i en bok der brukeren er medlem, eller i en av de tilhørende underbøkene.
- Brukeren har ikke tilgang til salgsmulighetspostene basert på rolleinnstillinger.
- Tilgangsnivået for posttypen for den firmarelaterte salgsmuligheten er satt til alle valg unntatt følgende: Ingen tilgang eller Overta primær.

Om salgsfaser og funksjonen Masseoppdatering

Når du bruker funksjonen for masseoppdatering til å oppdatere feltet Salgsfase i salgsmulighetsposter, fastsettes verdiene som du kan velge i feltet Salgsfase for en post, på grunnlag av følgende:

- Verdien i feltet Salgsmulighetstype
- En eventuell standardsalgsprosess som er tilordnet til din brukerrolle

Hvis feltet Salgsmulighetstype i en salgsmulighetspost er tomt, og hvis du ikke velger en salgsmulighetstype når du oppdaterer posten via masseoppdatering, skjer følgende:

- Hvis en standardsalgsprosess er tilordnet til din brukerrolle, er salgsfasene for denne salgsprosessen valgbare i feltet Salgsfase i trinn 2 av masseoppdateringen.
- Hvis en standardsalgsprosess ikke er tilordnet til din brukerrolle, er salgsfasene for standardsalgsprosessen for selskapet valgbare i feltet Salgsfase i trinn 2 av masseoppdateringen.

Hvis feltet Salgsmulighetstype i en salgsmulighetspost allerede er utfyllt, eller hvis du velger en salgsmulighetstype når du oppdaterer posten via funksjonen for masseoppdatering, skjer følgende:

- Hvis en spesifikk salgsprosess er knyttet til salgsmulighetstypen, er salgsfasene for denne salgsprosessen valgbare i feltet Salgsfase i trinn 2 av masseoppdateringen.
- Hvis en spesifikk salgsprosess ikke er knyttet til salgsmulighetstypen, skjer følgende:

- Hvis en standardsalgsporsess er tilordnet til din brukerrolle, er salgsfasene for denne salgsporsessen valgbare i feltet Salgsfase i trinn 2 av masseoppdateringen.
- Hvis en standardsalgsporsess ikke er tilordnet til din brukerrolle, er salgsfasene for standardsalgsporsessen for selskapet valgbare i feltet Salgsfase i trinn 2 av masseoppdateringen.

Hvis feltet Salgsmulighetstype i en salgsmulighetspost allerede er utfylt, men du fjerner verdien fra feltet Salgsmulighetstype når du oppdaterer posten via funksjonen for masseoppdatering, skjer følgende:

- Hvis en standardsalgsporsess er tilordnet til din brukerrolle, er salgsfasene for denne salgsporsessen valgbare i feltet Salgsfase i trinn 2 av masseoppdateringen.
- Hvis en standardsalgsporsess ikke er tilordnet til din brukerrolle, er salgsfasene for standardsalgsporsessen for selskapet valgbare i feltet Salgsfase i trinn 2 av masseoppdateringen.
- Hvis du ikke oppdaterer feltet Salgsfase via masseoppdatering, endres ikke feltet Salgsfase i salgsmulighetsposten når du fullfører masseoppdateringen. Neste gang en bruker prøver å oppdatere verdien i feltet Salgsfase i salgsmuligheten via innebygd redigering eller på redigeringssiden for salgsmuligheten, fastsettes verdiene som kan velges i feltet Salgsfase, på følgende måte:
 - Hvis en standardsalgsporsess er tilordnet til brukerens brukerrolle, er salgsfasene for denne salgsporsessen valgbare i feltet Salgsfase.
 - Hvis en standardsalgsporsess ikke er tilordnet til brukerens rolle, er salgsfasene for standardsalgsporsessen for selskapet valgbare i feltet Salgsfase.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av funksjonen for masseoppdatering, se [Oppdatere postgrupper \(på side 142\)](#).

Salgsmulighetsfelt

Bruk siden Rediger salgsmulighet til å legge til en salgsmulighet eller oppdatere detaljer for en eksisterende salgsmulighet. På siden Rediger salgsmulighet vises hele settet med felt for en salgsmulighet.

TIPS: Du kan også redigere salgsmulighetsopplysninger på salgsmulighetslistesiden og på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

ADVARSEL: Opplysninger som registreres for salgsmuligheter, kan påvirke selskapets inntektsprognoser.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om salgsmulighet	
Navn på salgsmulighet	Navnet på denne salgsmuligheten.
Firma	Firma som er koblet til denne salgsmuligheten.
Overordnet salgsmulighet	Den overordnede salgsmuligheten som er koblet til denne salgsmuligheten.
Salgsfase	Fase i salgsporsessen, for eksempel Kvalifisert kundeemne, Bygger visjon, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/vunnet eller Lukket/tapt.

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Når salgsfasen endres, oppdateres verdien i feltet Sannsynlighetsprosent automatisk til standard sannsynlighetsverdi for den nye salgsfasen, med mindre du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre salgsfasen. Hvis du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere poster, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent i postene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen.
Neste trinn	Den neste handlingen som skal utføres for denne salgsmuligheten.
Inntekt	Inntektsbeløpet for salgsmuligheten. Standardverdien er null. Denne verdien påvirker prognosene for salgsmulighetsinntekt. MERKNAD: Eventuelle standardverdier eller etter-standardverdier som angis for dette feltet, ignoreres.
Lukkingsdato	Datoen da salgsmuligheten forventes lukket. Dette er et obligatorisk felt. Når du oppretter en salgsmulighet i standardapplikasjonen, er standardverdien i feltet Lukkingsdato dagens dato. Administratoren kan angi en annen standardverdi for feltet, eller kan konfigurere feltet, slik at det er tomt når du oppretter en ny salgsmulighet. Hvis feltet er tomt, må du oppdatere det. Lukkingsdatoen brukes ved generering av prognoser.
Prognose	Hvis det er merket av i denne boksen, vil salgsmuligheten bli inkludert i beregningen av prognoseinntekt.
Detaljerte salgsopplysninger	
Status	Status for denne salgsmuligheten, for eksempel Venter, Tapt eller Vunnet.
Prioritet	Prioritetsnivå for denne salgsmuligheten, for eksempel Høy, Middels eller Lav.
Kilde for kundeemne	Kategori for primærkilden, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Partner, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område eller Annet.
Kildekampanje	Kampanjen som genererte salgsmuligheten. Hvis salgsmuligheten er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheten er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.
Sannsynlighetsprosent	En prosentdel som gjenspeiler hvor sikker du er på at avtalen vil bli inngått med den angitte inntekten på den angitte lukkingsdatoen. Feltet Sannsynlighetsprosent er basert på standard sannsynlighetsverdi for den valgte salgsfasen. Du kan om nødvendig endre verdien i feltet Sannsynlighetsprosent slik at den bedre gjenspeiler den bestemte salgsmuligheten når den er i salgsfasen. Når du velger en ny salgsfase for salgsmuligheten, blir imidlertid verdien i feltet

Felt	Beskrivelse
	Sannsynlighetsprosent automatisk oppdatert til standard sannsynlighetsverdi for den nye salgsfasen. MERKNAD: Hvis du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere salgsmulighetsposter, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent i postene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen. Hvis du vil at sannsynlighetsprosenten i salgsmulighetene skal endres når salgsfasen oppdateres, må du oppdatere salgsfasen i hver post individuelt eller via Web-tjenester.
Forventet inntekt	En valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent. En lav prosent i feltet Sannsynlighet reduserer den forventede verdien som inkluderes i inntektsprognosen.
Årsak oppnådd/tapt	Årsaken til at salgsmuligheten er vunnet eller tapt, for eksempel Kundeproduktbase, Pris, Forbindelse, Oppnådd resultat, Mangler gjeldende prosjekt, Intet budsjett, Ikke kvalifisert, Tapt til konkurrent, Tapt pga. manglende beslutning eller Annet.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av salgsmulighetsposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Du kan dele salgsmulighetsposter med andre brukere via sidene for salgsmulighetsteam eller firmateam. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du deler poster med andre brukere, kan du se Dele poster (team) (på side 138). Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Tilordne salgsmulighet på nytt	Angir at salgsmuligheten skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet og selskapsadministratoren har definert tilordningsregler for salgsmuligheter, vil tilordningsstyreren i Oracle CRM On Demand behandle salgsmuligheten på nytt og tilordne det i henhold til reglene. Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46). MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilordningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Når det gjelder salgsmuligheter, påvirkes behandlingstiden også av antall

Felt	Beskrivelse
	salgsmulighetsteammedlemmer og antall firmaer og kontaktpersoner som er knyttet til posten. Navnet på eieren endres når posten tilordnes på nytt.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om salgsmuligheten. Du kan for eksempel ta med produktinteresse (500 deler) og firma (Anker AS) i salgsmulighetsbeskrivelsen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Adresse	Navnet på adressen for salgsmuligheten. Dette feltet er ikke tilgjengelig som standard, men administratoren kan legge det til i detaljsideoppsettet. Administratoren kan også legge til de enkelte adressefeltene i sideoppsettet. Hvis enkeltfeltene for salgsmulighetsadressen vises, er de skrivebeskyttet.
Firmaadresse	Navnet på en adresse fra firmaet som er koblet til salgsmuligheten. Dette feltet er ikke tilgjengelig som standard, men administratoren kan legge det til i detaljsideoppsettet. Administratoren kan også legge til de enkelte adressefeltene i sideoppsettet. Hvis enkeltfeltene for firmaadressen vises, er de skrivebeskyttet.

Prognoser

Bruk prognosesidene til å vise, justere og sende prognoser. En *prognose* er et lagret stillbilde av forventede inntekter over tid. I Oracle CRM On Demand beregnes prognoser for hvert kvartal, og opplysningene sorteres etter regnskapsmåned.

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer en prosess som ofte er manuell og noen ganger unøyaktig. Prognoser er til hjelp når et selskap skal utarbeide salgsstrategier. De er også til hjelp når et selskap skal identifisere fremtidige forretningsbehov, ved at ledere får nøyaktige og oppdaterte opplysninger om forventet salg og kvartalsvis fremdrift i forhold til salgsmål. De enkelte selgerne trenger ikke å lage statistikker. I stedet bestemmer de når en post skal inkluderes i prognosene. Resten av prosessen er automatisk.

Et selskap kan basere sine prognoser på ett av følgende:

- Salgsmulighetsinntekt
- Produktinntekt for salgsmulighet og mengder som er koblet til salgsmuligheter
- Firmainntekt
- Kontaktpersoninntekt

I prognosestillbildene lagres prognostiserte salgsmulighets-, produkt- eller inntektsopplysninger og de justerte prognosesummene, slik at du og dine ledere kan vise og evaluere prognosetrender. I tillegg kan du vise lagrede prognoser for å undersøke historikken for salgsmuligheter som teamet arbeider med.

Et selskap kan konfigurere prognoser som skal kjøres på ukentlig eller månedlig basis. På begynnelsen av den angitte dagen (det vil si 1 minutt over midnatt i tidssonen til vertsfasiliteten) genereres prognosen automatisk, og det vises et varsel på Min hjemmeside i Oracle CRM On Demand. Når du har fått et slikt varsel, kan du vise prognosen og analysere de nye beregningene av forventede ordrer, prognose og bokført inntekt mot kvoteopplysninger.

En time før den neste planlagte prognosegenereringen arkiveres gjeldende prognose automatisk. Dette forhindrer at noen redigerer den.

Arbeide med hjemmesiden for prognose

Hjemmesiden for prognose er startpunktet for all prognosehåndtering. Denne siden inneholder en oversikt over relevante prognosesammendragsopplysninger.

Du kan bruke to ulike metoder for å begrense antall poster som vises på hjemmesiden for prognose:

- Hvis kontrollene for alfasøk er tilgjengelige, kan du finne spesifikke prognoser ved å klikke på en kolonneoverskrift for å sortere postene basert på verdiene i denne kolonnen, og deretter klikke på en bokstav på alfalinjen for å vise bare poster som begynner med denne bokstaven. Du kan også skrive inn tegn i tekstfeltet og klikke på Start for å finne poster som begynner med disse tegnene. Klikk på koblingen Alle for å vise hele listen over prognoser.

MERKNAD:Hvis brukerspråket er koreansk, japansk, forenklet kinesisk eller tradisjonell kinesisk, er kontrollene for alfasøk ikke tilgjengelige.

- Antall viste poster. Juster verdien i dette feltet for å vise flere eller færre poster i sammendraglisten.

På hjemmesiden for prognose vises dine prognoser i henhold til opprettelsesdato, og de seneste prognosene er oppført først. Du får også et sammendrag av viktige opplysninger:

- Status er gjeldende status for prognosen. Fullførte prognoser har statusen Aktiv. En prognose med statusen Sendt er klar for ledervurdering.
- Forventet ordreinntekt er den kombinerte inntekten fra alle poster, uansett innstilling for avmerkingsboksen Prognose eller salgsfase i de enkelte postene. Forventet ordreinntekt er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.
- Prognoseinntekt er lik den totale inntekten for alle poster der det er merket av i boksen Prognose.
- Bokført inntekt er lik den totale inntekten for alle salgsmuligheter eller produktinntekter med salgsfaseverdien Lukket/vunnet. Hvis statusfeltverdien er Lukket for firma- og kontaktpersoninntekter, inkluderes posten i beregningen av bokført inntekt. Bokført inntekt godskrives for inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, og som er basert på start- og lukningsdatoen for posten.

Håndtere prognoser

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Vurdere prognoser \(på side 324\)](#)
- [Oppdatere prognoser \(på side 325\)](#)
- [Vise og redigere en prognose med en annen valuta \(på side 326\)](#)
- [Vise prognosehistorikk \(på side 327\)](#)
- [Sende prognoser \(på side 327\)](#)
- [Tilbakekalle prognoser \(på side 328\)](#)
- [Håndtere kvoter \(på side 328\)](#)
- [Håndtere teamprognoser \(på side 329\)](#)

MERKNAD: Prognoser er avhengig av brukerroller og rapporteringshierarkier. Hvis opprettelsen av prognoser skal lykkes, må alle brukere med en brukerrolle som er definert som en prognoserolle, ha statusen Aktiv i brukerposten, og de må ha en angitt leder i brukerposten. Lederen angis i feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias), avhengig av hvilket av disse feltene som finnes på sideoppsettet for brukeren.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Prognosefelt \(på side 331\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for prognose \(på side 323\)](#)
- [Definere brukere \(på side 1344\)](#)
- [Definere salgskvoter for brukere \(på side 1357\)](#)
- [Analyse \(på side 779\)](#)

Vurdere prognoser

Prognoser genereres automatisk enten ukentlig eller månedlig, i henhold til selskapets forretningsprosess. Hver gang en ny prognose er generert, får du et varsel på Min hjemmeside. Når du har fått et slikt varsel, kan du gå gjennom prognosen. Sammendragsmånedene i prognosen samsvarer med selskapets regnskapskalenderdefinisjon. Hvis du bruker en regnskapskalender som 4-4-5, 5-4-4 eller egendefinerte regnskapskalendere, samsvarer ikke selskapets prognoseperioder nødvendigvis med den gregorianske kalenderen. Hvis en salgsmulighet forekommer i kalendermånedene juni, betyr dette således ikke at den vil bli prognostisert som en del av regnskapsmånedene juni. Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte regnskapskalendere, se [Om regnskapskalendere \(på side 1149\)](#).

MERKNAD: Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, er prognoseperiodene basert på regnskapsårene og -månedene som er definert av selskapsadministratoren.

Slik viser du prognoser

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
Hjemmesiden for prognose inneholder sammendragsopplysninger om prognoser, herunder status, forventede ordrer og bokført inntekt. Du kan sortere prognosesammendraget etter status, prognosedato eller eier (bare ledere). Forventede ordrer gjelder ikke for prognoser for firmainntekt eller kontaktpersoninntekt.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil vise, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Se gjennom opplysningene i følgende områder på prognosedetalsiden:
 - **Sammendrag av prognose.** Dette området inneholder et sammendrag av prognoser etter regnskapskvartal og -måned. Listen Sammendrag av prognose gir opplysninger om kvote, bokført inntekt, kvoteprosent, prognosebeløp, beste tilfelle, forventede ordrer og forventet inntekt. Du kan sortere sammendragslisten etter måned.
Teamsammendrag etter måned. Dette området inneholder en liste over prognoser for hvert teammedlem. Ledere ser prognosemåned, kvoteprosent, prognosebeløp, bokført inntekt, beste tilfelle, forventede ordrer og siste oppdateringsdato etter eieralias (teammedlem). Hvis du driller ned i raden for et bestemt teammedlem i teamsammendraget, vises den tilhørende prognosedetalsiden for den valgte brukeren. På denne siden ser du teammedlemmets eget prognosesammendrag og prognostisert inntekt i områdene Mine salgsmuligheter, Mine inntekter og Mine produkter.
 - MERKNAD:** Sammendragsområdene Forventede ordrer, Beste tilfelle og Forventet inntekt vises ikke for prognosetypene Firmainntekt og Kontaktpersoninntekt.
 - **Produktsammendrag for team.** (Bare prognosetypen Produkt for salgsmulighet) Dette området inneholder en liste over prognostiserte produkter for hvert teammedlem. Ledere ser lukket mengde,

prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt etter eieralias (teammedlem) og produkt. Hvis du driller ned i raden for et bestemt teammedlem i teamets produktsammendrag, vises den tilhørende prognosedetaljsiden for den valgte brukeren. Her ser du brukerens eget prognosesammendrag og prognostiserte mengder etter produkt i området Mine produkter.

MERKNAD: Prognosedetaljsiden inneholder bare fem av teamets poster. Hvis du vil vise hele postlisten, klikker du på [Vis fullstendig liste i området Teamsammendrag etter måned](#).

- **Mine salgsmuligheter.** Hvis du bruker prognosetypen Salgsmulighetsinntekt, vises dette området som en del av prognosedetaljene. Dette området inneholder gjeldende salgsmuligheter, og angir om salgsmulighetene er prognostisert. Du ser også lukningsdato, firmanavn, inntektsbeløp, gjeldende salgsfase og neste trinn, hvis dette er angitt, for hver salgsmulighet.
- **Mine inntekter.** Hvis du bruker prognosetypen Produktinntekt for salgsmulighet, Firmainntekt eller Kontaktpersoninntekt, vises dette området som en del av prognosedetaljene. Dette området inneholder gjeldende inntekter, og angir om inntektsposten er prognostisert av eieren (flagget Prognose er aktivert). Du ser også start- og lukningsdato, produktnavn, inntektsbeløp og firmanavn for hver inntektspost som registreres.

Flere kolonner kan vises i området Mine inntekter, avhengig av inntektstypen som prognostiseres.

For prognoser for produktinntekt for salgsmulighet vises følgende kolonner:

- Navn på salgsmulighet
- Salgsfase

For prognoser for firma- og kontaktpersoninntekt vises følgende kolonner:

- Produktkategori
- Status
- Navn på kontaktperson

- **Mine produkter.** Hvis du bruker prognosetypen Produkt for salgsmulighet, vises dette området som en del av prognosedetaljene. En rad for hvert prognostisert produkt vises sammen med tilhørende produktkategori, lukket mengde, prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt. Disse verdiene er summen av alle prognostiserte salgsmuligheter for den valgte brukerprognosen. Hvis du vil vise de prognostiserte salgsmulighetene som er knyttet til et bestemt produkt, klikker du på produktnavnet.

MERKNAD: Hvis du bruker prognosetypen Produkt for salgsmulighet, kan du også vise alle prognostiserte salgsmuligheter i en bestemt produktkategori ved å klikke i feltet Produktkategori.

Du kan verifisere prognosetypen som ble brukt i en prognose og som var basert på feltet Type i området for prognoseopplysninger.

Vise og redigere prognoser med en annen valuta

Ved hjelp av valutaomregningsfunksjonen Vis i kan du angi hvilken valuta som skal brukes for en prognose. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser og redigerer prognoser i andre valutaer, se [Vise og redigere en prognose med en annen valuta \(på side 326\)](#).

Oppdatere prognoser

Prognoser er stillbilder av inntektsdata for bestemte perioder. Hvis en salgsmulighets- eller inntektspost oppdateres, kan du oppdatere noen verdier for en gjeldende, usendt prognose for å sikre at prognosen gjenspeiler de mest oppdaterte opplysningene. Du kan deretter justere disse postene i området Sammendrag av prognose for å gi et mer nøyaktig bilde av inntekten som vil bli generert.

Hvis du oppdaterer postverdiene som bidrar til prognosebeløpene, og deretter beregner prognosesommene på nytt, får du mer konsekvente prognoser. Oppdateringer av feltene Inntekt, Lukkingsdato, Salgsfase, Sannsynlighet, Prognose, Mengde og Status kan påvirke prognosen.

Slik oppdaterer du postverdier og prognosebeløp

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
På hjemmesiden for prognose vises dine prognoser i henhold til opprettelsesdato, og de seneste prognosene er oppført først.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil oppdatere, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på koblingen Navn på salgsmulighet, Start-/lukkingsdato eller Produkt for posten du vil endre, i området Mine salgsmuligheter, Mine inntekter eller Mine produkter på prognosedetaljsiden.
- 4 Klikk på Rediger på detaljsiden.
- 5 Oppdater de ønskede verdiene for salgsmulighets- eller inntektsposten på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 6 Gå tilbake til prognosedetaljsiden, og klikk deretter på koblingen Oppdater i postraden.
- 7 Klikk på Opprulling på prognosedetaljsiden.
Summene i prognosesammendraget oppdateres basert på salgsmulighets- eller inntektspostene du har endret.

MERKNAD: Klikk på Opprulling for å fange opp eventuelle oppdateringer som er gjort i salgsmulighets- eller inntektspostene i prognosesammendraget.

Når du klikker på Opprulling, overskrives alle tidligere justeringer av summene i prognosesammendraget med de nye verdiene som hentes inn fra salgsmulighets- eller inntektspostene. Når du har oppdatert poster, kan det derfor fortsatt være ønskelig å justere prognosesammendraget for å gi et mer nøyaktig bilde av salgsforventningene.

Justere prognosesummer

Selgere og ledere kan foreta generelle, månedsbaserte justeringer av gjeldende prognostisert inntekt for å sikre at den automatisk genererte prognosen gjenspeiler verdier basert på profesjonelle vurderinger. Du kan justere følgende felt i prognosesammendraget:

- Prognose
- Beste tilfelle

MERKNAD: Bare prognoseeieren kan justere prognosesummer.

Slik justerer du prognosesummer

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil justere, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Rediger i området Sammendrag av prognose.
- 4 Skriv inn de justerte inntektsverdiene i feltet Prognose eller Beste tilfelle på prognoseredigeringssiden.
- 5 Klikk på Oppdater summer for å verifisere de justerte verdiene, og klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Best tenkelige inntekt er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.

Vise og redigere en prognose med en annen valuta

Ved hjelp av valutaomregningsfunksjonen Vis i kan du angi hvilken valuta en prognose skal vises i. Som standard vises prognosen i innenlandsk valuta (standardvalutaen som er valgt i din brukerprofil eller selskapets

standardvaluta). Du kan også redigere prognoser i den valgte valutaen hvis du håndterer salgsmuligheter i flere økonomiske soner.

Hvis prognosen redigeres når den vises i euro (EUR), kan brukeren angi prognoseverdier i euro. Når den redigerte prognosen lagres, blir den omregnet til og lagret i selskapets standardvaluta.

Slik viser du en prognose med en annen valuta

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil vise, på hjemmesiden for prognose.
- 3 Velg en valuta i listen Vis i på tittellinjen i prognosesammendraget på prognosedetaljsiden.

Som standard vises din brukerprofilvaluta som visningsvaluta. Hvis en brukerprofilvaluta ikke er definert, vises selskapets valuta som standard i velgeren Vis i. Du kan velge blant alle selskapets aktive valutaer.

Når du velger en visningsvaluta, regnes prognoseverdiene om fra den lagrede prognosevalutaen (selskapsvalutaen) til den valgte visningsvalutaen, basert på de gyldige valutakursene for prognosedatoen.

Hvis du driller ned i en prognosepost, eller velger en visningsvaluta som ikke har en gyldig valutakurs definert for prognosedatoen, vises prognosen i stedet i selskapets standardvaluta, og du får en melding om dette.

Vise prognosehistorikk

Du kan vise en historikk for prognoser for å fastslå trender over tid.

Slik viser du prognosehistorikk

- 1 Klikk på fanen Prognose.
- 2 Klikk på kolonneoverskriften som du vil sortere postene på, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Vurder trendene over tid for prognoser, forventede ordrer og bokført inntekt.

Sende prognoser

Det siste trinnet i opprettelsen av en prognose, er å sende den til en leder for gjennomgang. Når prognosen gjenspeiler beløpene du vil inkludere i selskapets prognoser, sender du prognosen.

MERKNAD: Ledere kan sende prognoser for direkte underordnede. Dette valget må aktiveres når du oppretter prognosedefinisjonen. Hvis dette valget ikke er aktivert, kan ikke en leder sende sine prognoser før alle lederens direkte underordnede har sendt sine prognoser.

Sendte prognoser kan ikke redigeres. Hvis du vil justere en sendt prognose, må en leder eller administrator først frigi (tilbakekalle) posten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilbakekalle prognoser \(på side 328\)](#).

Slik sender du en prognose

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil sende, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Send prognose på tittellinjen i prognosesammendraget på prognosedetaljsiden.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Tilbakekalle prognoser \(på side 328\)](#)
- [Opprette prognosedefinisjonen \(på side 1558\)](#)

Tilbakekalle prognoser

Hvis en prognoseeier vil oppdatere en sendt prognose, må først en leder eller administrator frigi (tilbakekalle) posten.

Slik tilbakekaller du en prognose

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil frigi, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Ikke send prognose på prognosedetaljsiden.
Prognosen frigis, og direkte underordnede kan oppdatere og justere sine prognoser, og deretter sende dem på nytt.

MERKNAD: Når du klikker på Ikke send prognose, settes prognosestatusen til Aktiv.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Sende prognoser \(på side 327\)](#)
- [Opprette prognosedefinisjonen \(på side 1558\)](#)

Håndtere kvoter

Hvis selskapsadministratoren ikke er ansvarlig for å angi dine kvoter, kan du opprette og oppdatere kvoter for periodene i et år på siden Rediger kvote. På denne måten kan du sammenligne og justere kvotene i forhold til prognoser. Du kan også vise kvotemålhistorikk for hver av periodene i et år.

Når du skal velge et startår for en kvote, kan du velge inneværende kalenderår, ett av de tre foregående årene eller ett av de kommende tre årene. Når en kvote er opprettet, gjenspeiles de månedlige kvoteverdiene automatisk i prognosen etter at prognosen er generert. Alle aktive kvoter legges sammen for måneden, og summene vises i prognosen. Hvis du ikke vil at en kvote skal inkluderes i prognosen, lar du Inaktiv stå som verdi i feltet Status inntil du er klar til å spore kvoten.

Slik håndterer du en kvote

- 1 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil i området Personlig profil på den personlige hjemmesiden.
- 3 Klikk på koblingen Min profil i området Personlige opplysninger på siden Personlig profil.
Under Min profil kan du definere kvoter og delingsgrupper samt endre valuta, språk og tidssone.
- 4 Rull ned til området Kvoter på siden Personlige detaljer, og klikk på Ny kvote.
Eksisterende kvoter vises i listen Kvoter, og kan sorteres etter år, navn og status. Hvis du vil endre en av kvotene i listen, velger du Rediger på postnivåmenyen for kvoteposten du vil redigere. Hvis du vil fjerne en kvote fra listen, velger du Slett på postnivåmenyen for kvoteposten du vil slette.
- 5 Fyll ut de nødvendige feltene for den nye kvoten på siden Rediger kvote.
 - a Velg kalenderåret der kvoten skal begynne.
MERKNAD: Året som velges på denne siden, er kalenderåret, ikke regnskapsåret. Regnskapsåret kan være forskjellig fra kalenderåret. Selskapets regnskapsår kan for eksempel begynne 1. april og slutte 31. mars (i det påfølgende kalenderåret).
 - b Kontroller at statusen er Aktiv.
 - c Angi et navn for kvoten.

- 6 Angi kvoteopplysninger for hver måned. (De månedlige kvotefeltene begynner med den første måneden i selskapets regnskapsår.)
- 7 Lagre kvoten.

Slik sprer du et samlet kvotebeløp jevnt utover årets måneder

- 1 Rull ned til området Kvoter på siden Personlige detaljer, og klikk på Ny kvote.
- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger kvote, og kontroller at kvotestatusen er Aktiv.
- 3 Angi det samlede kvotebeløpet for året i ett av månedsfeltene, og klikk på Sum.
Beløpet vises i feltet Total kvote.
- 4 Klikk på Spre.
Totalbeløpet spres jevnt utover de 12 månedene i året, og delbeløpene vises i feltene som er knyttet til hver måned.
- 5 Lagre kvoten.
Kvoten vises i listen Kvoter.

Håndtere teamprognoser

Ledere kan gjøre følgende:

- Vise og justere prognoser for et team
- Vise alle salgsmuligheter som er eid av et team
- Tilbakekalle en prognose slik at et teammedlem kan justere den

Et team består av alle ansatte som er knyttet til roller som rapporterer til den aktuelle lederen. Dette rollehierarkiet defineres i Brukeradministrasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Definere brukere \(på side 1344\)](#).

Slik viser du prognoser og salgsmuligheter for et team

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato i prognoseposten i området Hjemmeside for prognose.
På prognosedetaljsiden vises et sammendrag av teamets summer, summene for hvert teammedlem etter måned og datoen da prognosen sist ble oppdatert.
- 3 Klikk på koblingen Eieralias for teammedlemmet som du vil vise en prognose for, på prognosedetaljsiden.

TIPS: Hvis du vil vise prognosesammendragene for alle teammedlemmene, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Teammedlemmets prognosedetaljside vises. Fra denne siden kan du vise prognosesummer og alle prognostiserte salgsmuligheter for teammedlemmet. Opplysningene er imidlertid skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere dem.

Siden Detaljer om prognose

Prognosedetaljsiden inneholder prognoseopplysninger for den valgte prognosedeltakeren. Denne siden inneholder et prognosesammendrag, som viser projiserte inntektsbeløp etter regnskapsmåned, tilhørende brukerkvote og prosentvis oppnåelse samt en liste over prognostiserte salgsmuligheter, inntekter eller produkter for deltakeren.

Ledere kan også vise et månedsbasert teamsammendrag. Ledere kan også vise et månedsbasert teamsammendrag, og kan dermed se sine egne detaljerte prognostiserte poster og sammendragspostene for direkte underordnede for prognoseperioden.

Regnskapsmåneder er angitt med standardnavn i områdene Sammendrag av prognose og Teamsammendrag. Varigheten av måneden er imidlertid basert på selskapets definisjon av regnskapskalenderen. Måneden oktober kan for eksempel begynne 15. oktober og slutte 14. november.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på prognosedetaljsiden.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre valutaen for en vist prognose	Klikk på Vis i på tittellinjen i prognosesammendraget, og velg en valuta.
Vise alle prognosesammendrag for et team	Klikk på Vis fullstendig liste under området Teamsammendrag etter måned. Dette området er bare tilgjengelig for brukere på ledernivå. I dette området vises en linjepost for hvert teammedlem etter regnskapsmåned.
Vise alle produktsammendrag for et team	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste under området Produktsammendrag for team. Dette området er bare tilgjengelig for brukere på ledernivå som bruker typen Produktmengdeprognose. I dette området vises en linjepost for hvert teammedlem etter produkt.
Vise prognosedetaljer for en bestemt bruker	Klikk på navnet til brukeren som du vil vise prognosedetaljer for, i kolonnen Eieralias i et område for teamsammendrag.
Vise alle prognostiserte salgsmulighetsposter for en bestemt bruker	Klikk på Vis fullstendig liste under området Mine salgsmuligheter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen for salgsmulighetsprognose. På denne siden vises en rad for hver prognostiserte inntektspost sammen med lukningsdato, prognoseflagg, salgsmulighetsnavn, firmanavn, inntekt, salgsfase og neste trinn.
Vise alle prognostiserte inntektsposter for en bestemt bruker	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste under området Mine inntekter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen Produktinntekt, Firmainntekt eller Prognose for kontaktpersoninntekt. På denne siden vises en rad for hver prognostiserte inntektspost sammen med start- og lukningsdato, prognoseflagg, produktnavn, salgsmulighetsnavn, firmanavn, inntekt og salgsfase.
Vise alle prognostiserte produktposter for en bestemt bruker	Klikk på Vis fullstendig liste under området Mine produkter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen Produktmengdeprognose. På denne siden vises en rad for hvert prognostiserte produkt sammen med lukket mengde, prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt. Disse verdiene er summen av alle prognostiserte salgsmuligheter for brukeren.
Vise alle prognostiserte salgsmuligheter i en produktkategori for en bestemt bruker	Klikk på kategorien som du vil vise prognostiserte produkter for, i kolonnen Produktkategori. På denne siden vises de spesifikke verdiene for hver av de relaterte salgsmulighetene for den valgte produktkategorien, inkludert lukningsdato, salgsmulighetsnavn, enkeltstående mengder og inntektsbeløp.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise alle prognostiserte salgsmuligheter for et enkeltprodukt for en bestemt bruker	Klikk på produktet som du vil vise prognostiserte salgsmuligheter for, i kolonnen Navn på produkt. På denne siden vises de spesifikke verdiene for hver av de relaterte salgsmulighetene for det valgte produktet, inkludert lukningsdato, salgsmulighetsnavn, enkeltstående mengder og inntektsbeløp.
Oppdatere en prognostisert salgsmulighet	Klikk på Navn på salgsmulighet i området Mine salgsmuligheter, Mine inntekter eller Mine produktinntekter i prognosedetaljene for å gå til salgsmulighetsdetaljene. Når du har lagret endringene, går du tilbake til prognosen ved å klikke på Tilbake til detaljer om prognose. Klikk deretter på Oppdater. Eventuelle justeringer som er gjort i salgsmulighetsdetaljpostene, fanges ikke opp i området for prognosesammendrag før du klikker på Opprulling.
Opprulle prognostisert inntekt	Klikk på Opprulling i området Sammendrag av prognose. Når du klikker på Opprulling, oppdateres (omberegnes) sumfeltene basert på salgsmulighetsoppdateringene. Eventuelle justeringer som er gjort i prognoseinntektsbeløpene, overskrives når du klikker på Opprulling.
Oppdatere prognosebeløp eller beste tenkelige inntektsbeløp	Klikk på Rediger på tittellinjen i prognosesammendraget. Når du klikker på Rediger, åpnes prognoseredigeringssiden. Registrer inntektsjusteringer, og klikk på Lagre.
Sende en prognose	Klikk på Send prognose i området Sammendrag av prognose. Statusfeltet oppdateres til verdien Sendt. Dette angir at prognosen er klar for gjennomgang hos en leder.
Tilbakekalle en prognose	Klikk på Ikke send prognose i området Sammendrag av prognose. Prognosen frigis. Statusen settes til Aktiv, slik at en bruker kan oppdatere og justere sin prognose, og deretter sende den på nytt. Bare rapporteringslederen eller selskapsadministratoren kan utføre denne handlingen.

Prognosefelt

De prognoseinntektsrelaterte feltene (kvote, bokført inntekt, kvoteprosent, prognose, forventede ordrer og forventet inntekt) beregnes. Du finner flere opplysninger om feltene i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Beste tilfelle	(Valgfritt) Dette feltet representerer et best tenkelig estimat for inntekten som vil bli generert av all salgsmulighets- eller produktinntekt. Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.

Felt	Beskrivelse
Bokført inntekt	Skrivebeskyttet. Dette feltet beregnes. Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede salgsmuligheter med salgsfasen Lukket/vunnet. Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede produktinntektsposter i den aktuelle perioden med salgsfasen Lukket/vunnet. Hvis selskapet baserer sine prognoser på firma- eller kontaktpersoninntekter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede inntektsposter med statusen Lukket.
Forventet inntekt	Skrivebeskyttet. Dette feltet inneholder et vektet gjennomsnitt. Verdien beregnes basert på feltet Potensiell inntekt multiplisert med verdien i feltet for salgsmulighetssannsynlighet. Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.
Prognose	Verdien i dette feltet beregnes når prognosen genereres. Du kan imidlertid justere verdien i feltet manuelt for å sikre at prognosen gjenspeiler verdier basert på en profesjonell vurdering. Hvis det er merket av i boksen Prognose i salgsmulighetsposten, er prognosen lik summen av alle salgsmuligheter i prognoseperioden. Hvis det er merket av i boksen Prognose i inntektsposten, er prognosen lik summen av alle inntektsposter i prognoseperioden.
Eier	Angir personen som eier eller er ansvarlig for denne prognosen i Oracle CRM On Demand. Genereres automatisk.
Siste oppdatering	Datoen da teammedlemmets prognosepost sist ble oppdatert. Prognosedatoen vises som standard. Hvis en bruker redigerer, oppruller, sender eller tilbakekaller en prognose, viser dette feltet datoen da posten ble endret i Oracle CRM On Demand.
Forventede ordrer	Skrivebeskyttet. Dette feltet beregnes. Forventede ordrer er summen av alle salgsmulighets- eller produktinntektsposter for prognoseperioden, uansett innstilling for avmerkingsboksen Prognose eller salgsfase i de enkelte postene. Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.
Kvote	Skrivebeskyttet. Salgsinntektsmålet for prognoseperioden. Kvoten kan defineres av den enkelte bruker eller administratoren. Bare aktive kvoter brukes ved opprettelse av prognoser.
Kvoteprosent	Dette feltet beregnes. Kvoteprosenten er verdien for bokført inntekt dividert med kvoteverdien.

Felt	Beskrivelse
Status	Prognosestatusen genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Prognosestatusen kan være én av følgende: ■ Aktiv. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand når prognosegenereringen er fullført. ■ Sendt. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand når du klikker på Send prognose. Posten låses med mindre en leder eller selskapsadministrator frigir (tilbakekaller) den. ■ Pågår. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand mens prognosen genereres. ■ Ufullstendig. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand hvis det oppstår en feil under lesing, tilknytning eller opprulling av inntekt. En ufullstendig prognose kan noen ganger oppstå på grunn av en brukerfeil, for eksempel et hierarkiproblem, eller andre datarelaterte problemer. ■ Venter. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand hvis det oppstår et problem under behandling av selskapets prognose. Hvis selskapsadministratoren ikke har mottatt en e-post med beskrivelse av prognoseproblemet, må du kontakte Kundebehandling. ■ Arkivert. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand én time før en ny prognose kjøres. Når denne statusen er angitt, blir prognosen skrivebeskyttet, og du kan ikke låse den opp.

Adresser

Bruk adressesidene til å opprette, oppdatere og spore adresser som deles mellom firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke arbeider med adresser, er kanskje fanen Adresser utelatt fra oppsettet.

Hvis selskapsadministratoren aktiverer funksjonen for adresseregistrering ved å merke av for at delte adresser er aktivert i selskapsprofilen, kan adressene du oppretter på adressesidene, knyttes til flere firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter (funksjon for delte adresser). Selskaper som ikke har aktivert delte adresse, deler ikke adresseopplysninger mellom poster, og adresseopplysningene i hver enkelt post er spesifikke for hver enkelt post (funksjon for ikke delte adresser).

MERKNAD: Oracle CRM On Demand støtter bare funksjonen for delte adresser for posttypene Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner. For andre posttyper som inneholder adressefelt, for eksempel Kundeemne, Husholdning og så videre, støtter Oracle CRM On Demand bare funksjonen for ikke delte adresser.

Egenskaper for funksjonen for delte adresser

Her er noen egenskaper for funksjonen for delte adresser når den er konfigurert for et selskap:

- Firma-, kontaktperson-, forhandler og partnerposter kan dele og bruke en vanlig adressepost på høyeste nivå på nytt.
- Adresser har mange-til-mange-forbindelser. Det vil si at firmaer kan ha flere adresser (sykehus kan for eksempel ha flere bygninger med unike adresser), og kontaktpersoner kan ha flere adresser (en lege kan for eksempel ha en sykehusadresse, en klinikkadresse og en privatkontoradresse). Flere kontaktpersoner kan bruke hver adresse (flere leger kan for eksempel arbeide på hver adresse), og flere firmaer kan bruke hver adresse (flere klinikker kan for eksempel befinne seg i samme bygning på en bestemt adresse).
- Ved hjelp av et enkelt søk kan du søke etter alle adresseposter med samme postnummer, poststed, provins, delstat eller gateadresse (feltet Adresselinje 1). Med avansert søk kan du finne alle posttyper (firmaer,

kontaktpersoner, forhandlere og partnere) som inneholder brukernøkkelord, for eksempel poststedet, delstaten eller postnummeret. Du kan søke etter adresser som er delt, og du kan bekrefte hvilke kontaktpersoner, forhandlere eller partnere som bruker en bestemt adresse. Du kan imidlertid ikke søke i posttyper for å finne alle firmaene, kontaktpersonene, forhandlerne eller partnerne som bruker en bestemt delt adresse.

- Adresser behandles som uavhengige enheter som kan importeres til Oracle CRM On Demand fra et eksternt adressesett. Dette er nyttig når du bruker et tredjepartssystem til validering av datakvalitet og adresser (for å sikre at riktige adressekonvensjoner brukes, og at det ikke er noen typografiske feil eller dupliseringer).
- Adresser har ingen tilknytninger til salgsdistrikt. Tilknytninger til salgsdistrikt defineres bare i forbindelser til firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter.
- Adresser er ikke aktivert for bøker. Boksegmentering defineres bare i forbindelser til firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter.
- En delt adressepost på øverste nivå støtter tilføyelse av Web-appleter. Fra og med versjon 26 støtter også adresseposter for firma, kontaktperson, forhandler og partner tilføyelse av innebygde Web-appleter som et Relaterte opplysninger-område. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan administratoren konfigurerer Web-appleter for selskapet, se [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#).

Hvilke oppgaver kan du utføre med adresseposter?

Du kan opprette, redigere eller slette adresseposter fra fanen på øverste nivå. Du kan også opprette eller fjerne adresseposter direkte fra firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter, eller du kan legge til eksisterende adresseposter i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter. I tillegg kan du redigere enkelte felt i den delte adresseposten (for eksempel plukklisten for Adresstype eller innstillingene for Primær, Fakturering og Forsendelse) i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter. Funksjonen for fjerning fjerner tilknytningen mellom adressen og firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposten, men den delte adressen beholdes som en global ressurs. Standardlister er tilgjengelige på hjemmesiden for adresser, som brukerne som standard har tilgang til. Ettersom en delt adresse ikke kan eies av brukere, har disse listene ordet *ALLE* foranstillt, og ikke *MINE*.

Om denormaliserte felt

Når forsendelses- og faktureringsadresser angis for firmaer, forhandlere og partnere, og når primæradresser angis for kontaktpersoner, oppbevares adressefeltene direkte i det overordnede objektet i Oracle CRM On Demand. Denne prosessen kalles *denormalisering*. Hvis feltene for delte adresser slettes eller oppdateres, videreføres endringene i Oracle CRM On Demand til firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter som bruker den delte adressen, slik at alle adressedata er konsekvente og dataintegriteten opprettholdes. Denormaliseringen forbedrer også søkefunksjonen.

Hva er effekten av videreføring av denormaliserte felt?

Oppdateringer av adresser kan ta flere minutter i forretningstjenesten for videreføring i Oracle CRM On Demand, på grunn av videreføringen av endringer i felt til firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpostene. Hvis en delt adresse på øverste nivå slettes, kan det i tillegg oppstå en lignende forsinkelse når forretningstjenesten for videreføring i Oracle CRM On Demand fjerner adresseverdier i de denormaliserte feltene. Hvis det oppstår et tidsavbrudd eller en feil, prøver forretningstjenesten for videreføring i Oracle CRM On Demand å videreføre endringene på nytt ved midnatt, hver natt. Hvis videreføring ikke skjer, kan det hende at selskapsadministratoren må bruke endringene manuelt, eller om nødvendig kontakte Oracle CRM On Demand Customer Care for å få hjelp.

Arbeide med hjemmesiden for adresser

Hjemmesiden for adresser er utgangspunktet for håndtering av adresser.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for adresser. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en adresse

Du kan opprette en adresse ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede adresser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Adressefelt \(på side 345\)](#).

Arbeide med adresselister

Området Adresselister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene for delte adresser er beskrevet i tabellen nedenfor.

Adresseliste	Filtre
Alle adresser	Alle adresser, sortert alfabetisk etter adressenavnet.
Nylig endrede adresser	Alle adresser, sortert etter endringsdato.
Nylig opprettede adresser	Alle adresser, sortert etter opprettelsesdato.
Alle validerte delte adresser	Alle adresser som er merket som validert av kunden, sortert alfabetisk etter adressenavnet. Valideringsbehandling forekommer utenfor Oracle CRM On Demand og brukes av mange selskaper for å standardisere adressedata, bekrefte at adressene finnes, og at de kan brukes av offisielle byråer som United States Postal Service. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan adresser merkes som validerte, se Merke delte adresser som validerte (på side 339).
Alle ikke-validerte delte adresser	Alle adresser som ikke er merket som validert av kunden, sortert alfabetisk etter adressenavnet.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede adresser

Området Nylig endrede adresser inneholder de delte adressene du endret sist.

Legge til områder på hjemmesiden for adresser

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for adresser:

- Alle adresser
- Nylig endrede adresser
- Nylig opprettede adresser
- Alle validerte delte adresser
- Alle ikke-validerte delte adresser

Slik legger du til områder på hjemmesiden for adresser

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for adresser.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for adresse for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om delte adresser:

- [Adresser](#)
- [Håndtere adresser \(på side 336\)](#)
- [Adressefelt \(på side 345\)](#)

Håndtere adresser

Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av adresser, se følgende emner (som inkluderer prosedyrer for både delte og ikke-delte adresser):

- [Opprette nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter \(på side 336\)](#)
- [Dele adresser mellom poster av typen Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner \(på side 338\)](#)
- [Merke delte adresser som validerte \(på side 339\)](#)
- [Legge til DEA-opplysninger i kontaktpersonadresser \(på side 340\)](#)
- [Opprette nye ikke-delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter \(på side 341\)](#)
- [Fjerne adresser fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere \(på side 342\)](#)
- [Slette delte adresser \(på side 343\)](#)
- [Om kobling av poster til adresser \(på side 344\)](#)
- [Vise adresseposter fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere \(på side 344\)](#)
- [Få tilgang til et kart for en adresse \(på side 344\)](#)
- [Om geografisk kode-felt i adresseposttypen \(på side 347\)](#)

MERKNAD: Funksjonen for adresser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende delte adresser ikke er tilgjengelige for selskapet ditt.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Arbeide med poster \(på side 46\)](#)

Opprette nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

Når funksjonen for delte adresser er konfigurert, kan du opprette en ny adressepost direkte i en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, uten å måtte gå til fanen Adresse ved å fylle ut området Adresser på detaljsiden for posten, hvis området Adresser er konfigurert. Når du har opprettet en adressepost, er den oppført på hjemmesiden for adresser.

Før du begynner. Adresserelaterte opplysninger vises ikke som standard på detaljsidene for firma, kontaktperson, forhandler eller partner. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de adresserelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de adresserelaterte opplysningene i sideoppsettet Detaljer for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

Hvis du vil opprette en ny post for delt adresse fra en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, må du merke av for aktivisering av delte adresser, samtidig som det ikke er merket av for validering av delte adresser i selskapsprofilen.

MERKNAD: Når delte adresser ikke er konfigurert, det vil si at funksjonen for ikke-delte adresser brukes, kan du ikke opprette nye delte adresser fra området adresser på detaljsidene.

Slik oppretter du nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposten, hvis dette området er konfigurert.
- 2 Klikk på Ny for å opprette en ny delt adresse.

MERKNAD: Knappen Ny vises bare hvis adressevalidering er deaktivert for selskapet. Hvis adressevalidering er aktivert, kan de nye adressene bare legges til fra fanen Adresse.

- 3 Skriv inn et adressenavn i feltet for adressenavn (for eksempel Hovedkontoradresse).

MERKNAD: Feltet for adressenavn er et obligatorisk felt og kan brukes i søk. Når du endrer til bruk av delte adresser, må du vurdere navngivningsstandarden for adressepostene nøye. Anbefalinger inkluderer en sammensetning av nøkkeladressefelt med et tallsuffiks, eller en kombinasjon av poststed og delstat (eller provins) med en eksternt generert ID. Hvis adressenavnet for eksempel er LebanonNJ38A08833, vil du ved søk etter alle adressenavn som starter med LebanonNJ, finne alle adressene i kommunen Lebanon som ligger i delstaten New Jersey (NJ).

- 4 Fyll ut feltene med adresseopplysninger etter behov.

Når du har fullført adresseposten, vises den under Adresse på detaljsiden. Adressefeltet som vises, er en sammensetning av de eksisterende adressefeltene i adresseobjektet. Hvis Adresse 1 for eksempel er 43 2nd St., Poststed er Newark, Delstat er NJ og Land er USA, vises adressefeltet i området Adresse som: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Hvis du vil ha opplysninger om feltene for adresseposter, se [Adressefelt \(på side 345\)](#).

- 5 Klikk på Lagre.
- 6 Når du har lagret opplysningene om delte adresser, gjennomfører du disse trinnene etter behov ved å velge Rediger på menyen på postnivå for adresseposten:
 - a For firmaer, forhandlere eller partnere:
 - Hvis en adresse brukes til fakturering, velger du Fakturering for adresseposten.
 - Hvis en adresse brukes til forsendelse, velger du Forsendelse for adresseposten.

Adresseopplysningene kopieres til området Fakturering eller Forsendelse i Oracle CRM On Demand.
 - b For kontakter velger du Primær for adresseposten hvis en adresse er en primær kontaktpersonadresse. Adresseopplysningene kopieres til området for primær kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
 - c For hvilken som helst av de fire posttypene bruker du plukklisen for adressetype til å velge adressetypen. Disse adressetypene er tilgjengelige som standard: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinikk.

MERKNAD: Dette feltet er obligatorisk.
 - d Klikk på Lagre.

Slik oppretter du en ny delt adresse i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter (alternativ metode)

- 1 Gå til området Faktureringsadresse eller Forsendelsesadresse på detaljsiden for en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost.
Gå til området for adresse til primær kontaktperson på detaljsiden for en kontaktpersonpost.

- 2 Klikk på oppslagsikonet øverst til høyre.
- 3 I vinduet for adressesøk kan du opprette en ny adresse ved å klikke på Ny, hvis adressevalidering ikke er definert for selskapet.

MERKNAD: Knappen Ny vises bare hvis adressevalidering er deaktivert for selskapet. Hvis adressevalidering er aktivert, kan de nye adressene bare legges til fra fanen Adresse.

MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er områdene for adresser for fakturering, forsendelse og primær kontaktperson på detaljsidene skrivebeskyttet.

- 4 Fyll ut feltene for den nye adressen i adressevinduet.
Når du har fullført adresseposten, vises den under Firmaadresse på detaljsiden. Adressefeltet som vises, er en sammensetning av de eksisterende adressefeltene i adresseobjektet. Hvis Adresse 1 for eksempel er 43 2nd St., Poststed er Newark, Delstat er NJ og Land er USA, vises adressefeltet i området Adresse som: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Hvis du vil ha opplysninger om feltene for adresseposter, se [Adressefelt \(på side 345\)](#).
- 5 Lagre adresseposten.
Den nye adressen vises under Adresse på detaljsiden i Oracle CRM On Demand.
Hvis adresseposten er en fakturerings- eller forsendelsesadresse i en firma-, forhandler- eller partnerpost, velges fakturering eller forsendelse i Oracle CRM On Demand, og delen Fakturering eller Forsendelse i posten fylles ut med de nye adresseopplysningene. Hvis adresseposten er adressen til en primær kontaktperson, velges Primær i Oracle CRM On Demand, og delen Kontaktpersonadresse i posten fylles ut med de nye adresseopplysningene.

Dele adresser mellom poster av typen Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner

Når delte adresser er konfigurert for selskapet, kan du legge til en eksisterende adressepost eller redigere en adresse som er oppført under Adresser på detaljsiden for firma, kontaktperson, forhandler eller partner. Adresser som er felles for firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter, kobles bed å legge til samme adressepost på detaljsiden for hver enkelt post.

Før du begynner. Adresserelaterte opplysninger vises ikke som standard på detaljsidene for firma, kontaktperson, forhandler eller partner. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de adresserelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de adresserelaterte opplysningene i sideoppsettet Detaljer for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

Hvis du vil legge til en eksisterende post for delt adresse i en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, må du merke av for aktivering av delte adresser, samtidig som det ikke er merket av for validering av delte adresser i selskapsprofilen. Hvis det er merket av for validering av delte adresser i selskapsprofilen, kan bare validerte adresser legges til i posten i denne prosedyren.

Slik deler du en adresse mellom firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for posten, hvis dette området er konfigurert for posten.
- 2 Klikk på Legg til under Adresser.
- 3 Klikk på adressevelgeren ved siden av feltet Adresse i vinduet Rediger adresse.

MERKNAD: Feltet for adressenavn er skrivebeskyttet.

- 4 I vinduet for adressesøk velger du en adresse fra listen over validerte adresser hvis adressevalidering er aktivert for selskapet, eller velger en adresse fra listen over alle tilgjengelige adresser hvis adressevalidering er deaktivert.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du validerer adresser, se [Merke delte adresser som validerte \(på side 339\)](#).

MERKNAD: Hvis adressevalidering er aktivert for selskapet og de tilgjengelige adressene ikke er validert, vises ingen adresser i listen over adresser du kan velge blant.

- 5 Velg adressetypen fra plukklisten for adressetype.

Disse adressetypene er tilgjengelige som standard: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinikk.

MERKNAD: Dette feltet er obligatorisk. Du kan knytte den samme adressen flere ganger til samme firma, forhandler, partner eller kontaktperson ved å bruke en annen adressetype. Se for øvrig opplysningene om feltet Adressetype i [Adressefelt](#) (på side 345).

- 6 For firmaer, forhandlere eller partnere kan du klikke på Fakturering hvis adressen brukes til fakturering, og du kan klikke på Forsendelse hvis adressen brukes til forsendelse.

Adresseopplysningene kopieres til området Fakturering eller Forsendelse i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis du har flere forekomster av delte adresser med forskjellige adressetyper, og fjerner en forekomst eller fjerner flagget Forsendelse eller Fakturering for en forekomst, fjernes flagget Forsendelse eller Fakturering i alle forekomster av den delte adressen. Eksempel: Du har tre forekomster av en delt adresse med navnet Hundeklinikken, og adressen er Storgata 123, 1234 Oslo. Den første forekomsttypen for denne adressen er Kontor, den andre forekomsttypen er Post, den tredje forekomsttypen er Annet og alle forekomstene har flagget Forsendelse aktivert. Hvis du sletter en av forekomstene, for eksempel den som har typen Kontor, eller hvis du fjerner merket for flagget Forsendelse i forekomsten, fjernes merket for Forsendelse i alle tre forekomster av denne adressen i Oracle CRM On Demand (Kontor, Post og Annet). Hvis alle forekomstene har flagget Fakturering aktivert, og du fjerner merket for flagget Fakturering i én forekomst eller sletter en forekomst, fjernes også merket for flagget Fakturering for alle tre forekomstene i Oracle CRM On Demand.

- 7 For kontaktpersoner kan du klikke på Primær hvis adressen er en primær adresse.

- 8 Lagre posten.

Merke delte adresser som validerte

I Oracle CRM On Demand endres valideringsstatusen for en adressepost fra Ikke validert til Validert hvis feltet for valideringsdato er fylt ut på detaljsiden for adresse. Kunder bruker vanligvis sine egne metoder, som er eksterne for Oracle CRM On Demand, til å fastsette om adresser er gyldige. Deretter merker de dem som validerte i Oracle CRM On Demand ved å fylle ut feltet for valideringsdato.

Hvis adressevalidering er definert for et selskap, vil bare adresser som er merket som validerte, vises eller bli lagt til i lister i firma- og kontaktpersonposter, og du kan ikke legge til nye adresser for firmaer eller kontaktpersoner. Du kan imidlertid legge dem til på hjemmesiden for adresser.

Før du begynner. Når du skal merke adresseposter som validerte, må du ha rettigheten for validering av delte adresser. Innstillingene for aktivering av delte adresser og validering av delte adresser må begge være valgt i selskapsprofilen for å kunne definere adressevalidering for et selskap.

Slik merker du en delt adresse som validert

- 1 Klikk på Rediger på detaljsiden for adressen.
- 2 Gå til delen med nøkkelopplysninger for adresse, og fyll ut feltet for valideringsdato ved hjelp av datovelgeren.

MERKNAD: Du kan ikke sette en validert dato til en fremtidig dato.

- 3 Lagre adresseposten.

I Oracle CRM On Demand endres valideringsstatusen for adresseposten fra Ikke validert til Validert.

MERKNAD: Feltet for valideringsstatus i adresseposten vises ikke som standard. Selskapsadministratoren må definere det.

Legge til DEA-opplysninger i kontaktpersonadresser

Kontaktpersoner i den farmasøytiske eller medisinske industrien i USA, bruker du et DEA-nummer (Drug Enforcement Administration) til å motta kontrollerte stoffer fra leverandører. En lege arbeider for eksempel kanskje på flere ulike sykehus og må ha ulike DEA-numre for hvert sted for å motta kontrollerte stoffer eller medisiner på hvert sted. Gjennomfør prosedyren nedenfor for å legge til DEA-numre i en post for kontaktpersonadresse.

Før du begynner. DEA-feltene er som standard ikke tilgjengelige på siden Kontaktpersonadresse. Selskapsadministratoren må tilpasse detaljsiden for kontaktpersonadresse og gi deg tilgang til å legge til DEA-opplysninger i en kontaktpersonadresse.

Om DEA-numre

Et DEA-nummer er en serie med tall som tilordnes til en leverandør av helsetjenester (for eksempel en lege, tannlege eller veterinær), slik at leverandøren kan skrive resepter på kontrollerte stoffer. DEA-nummeret brukes til å spore kontrollerte stoffer. Det brukes imidlertid ofte som et generelt reseptnummer i den farmasøytiske eller medisinske industrien. Det vil si at det brukes som en unik ID for alle som kan skrive ut resepter på medisin. Et gyldig DEA-nummer består av to bokstaver, seks tall og ett kontrollsiffer. Den første bokstaven er en kode som identifiserer registranttypen. Den andre bokstaven er den første bokstaven i registrantens etternavn. I de sju sifrene som følger, er det sjuende sifferet en kontrollsom som beregnes på følgende måte:

- Legg først sammen det første, tredje og femte sifferet. Kall denne SUM135.
- Legg sammen det andre, fjerde og sjette sifferet, og multipliser summen med 2. Kall dette DobbelSUM246.
- Legg sammen SUM135 og DobbelSUM246. Kall dette KONTROLL.
- Sifferet lengst til høyre i KONTROLL brukes som kontrollsiffer i DEA-nummeret.

DEA-strengen XY1234563 oppfyller for eksempel kravene som følger:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Det siste sifferet er 3.

Registranttypen (den første bokstaven i DEA-nummeret) kan være en av følgende:

- A - Frarådet (Kan brukes av enkelte eldre enheter.)
- B - Sykehus/klinikk
- C - Praktiserende
- D - Opplæringsinstitusjon
- E - Produsent
- F - Distributør
- G - Forsker
- H - Analytisk laboratorium
- J - Importør
- K - Eksportør
- L - Omvendt distributør
- M - Praktiserende på mellomnivå
- M - Praktiserende på militært nivå
- P - Behandlingsprogram for narkotika
- R - Behandlingsprogram for narkotika
- S - Behandlingsprogram for narkotika
- T - Behandlingsprogram for narkotika
- U - Behandlingsprogram for narkotika

- X - Program for resept på Suboxone/Subutex

Slik legger du til DEA-opplysninger i en kontaktpersonadresse

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for kontaktperson, hvis dette området er konfigurert.
- 2 Fra listen over adresser velger du Rediger fra menyen på postnivå (hvis delte adresser er konfigurert) eller Rediger forbindelse (hvis delte adresser ikke er konfigurert, og du er konfigurert for tilgang til adresseposter på øverste nivå).
- 3 Fyll ut DEA-feltene som beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter posten for kontaktpersonadresse.

DEA-felt	Beskrivelse
DEA-nummer	Et gyldig DEA-nummer.
DEA-utstedelsesdato	Datoen DEA-nummeret ble utstedt fra styresmaktene i USA. Bruk datovelgeren til å angi datoen.
DEA-sluttdato	Datoen DEA-nummeret ikke lenger er aktivt eller gyldig. Bruk datovelgeren til å angi datoen. Dette feltet viser som standard DEA-utstedelsesdatoen pluss tre år.
DEA aktivt	Skrivebeskyttet felt. I Oracle CRM On Demand fastsetter det om DEA-nummeret er aktivt eller inaktivt. I Oracle CRM On Demand brukes DEA-utstedelsesdatoen, DEA-sluttdatoen og inneværende dato til å fastsette statusen.
Akseptable planer	Et langt tekstfelt der du kan angi kommadelte verdier for akseptable planer, for eksempel Plan 1, Plan 2, Plan 3 og så videre. MERKNAD: Dette feltet påvirker ikke behandling i Oracle CRM On Demand.

Opprette nye ikke-delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

Hvis du vil opprette en ny ikke-delt adresse i firma-, kontaktperson-, forhandler eller partnerposter, fyller du ut feltene under Adresser på detaljsiden for posten.

Før du begynner. Adresserelaterte opplysninger vises ikke som standard på detaljsidene for firma, kontaktperson, forhandler eller partner. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de adresserelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de adresserelaterte opplysningene i sideoppsettet Detaljer for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742).

Hvis du vil opprette en ny post for ikke-delt adresse i en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, kan det ikke være merket av for aktivering av delte adresser i selskapsprofilen.

Slik oppretter du en ny ikke-delt adresse i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for firma, kontaktperson, forhandler eller partner, hvis dette området er konfigurert.
- 2 Klikk på Ny for å legge til en ny ikke-delt adresse.
- 3 På siden Rediger adresse velger du passende land for adressen fra plukklisten Land, og deretter fyller du ut de gjenværende adressefeltene for posten.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand justeres adressefeltene slik at de følger adressekonvensjonene for det aktuelle landet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av adressekonvensjonene, se [Om land og adressetilordning \(på side 1597\)](#).

- 4 Lagre adressen under Adresser.

Slik oppretter du en ny ikke-delt fakturerings- eller forsendelsesadresse i firma-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Gå til området Fakturering eller Forsendelse under Tilleggsopplysninger på detaljsiden for firma, forhandler eller partner.
- 2 Klikk på redigeringsikonet øverst til høyre for å redigere feltene for ikke-delt adresse for fakturering eller forsendelse.
- 3 Velg passende land for adressen fra plukklisten Land, og fyll ut de gjenværende adressefeltene for fakturering eller forsendelse for posten.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand justeres adressefeltene slik at de følger adressekonvensjonene for det aktuelle landet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av adressekonvensjonene, se [Om land og adressetilordning \(på side 1597\)](#).

- 4 Lagre forsendelses- eller faktureringsadressen.

Forsendelses- eller faktureringsadressen vises i delen med relaterte opplysninger for adresser for posten, med innstillingen for fakturering eller forsendelse valgt.

Slik oppretter du en ny ikke-delt primæradresse i kontaktpersonposter

- 1 Gå til området Kontaktperson under Tilleggsopplysninger på detaljsiden for kontaktperson.
- 2 Klikk på redigeringsikonet øverst til høyre for å redigere feltene for ikke-delt adresse for kontaktperson.
- 3 Velg passende land for adressen fra plukklisten Land, og fyll ut de gjenværende adressefeltene for kontaktperson for posten.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand justeres adressefeltene slik at de følger adressekonvensjonene for det aktuelle landet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av adressekonvensjonene, se [Om land og adressetilordning \(på side 1597\)](#).

- 4 Lagre kontaktpersonadressen.

Kontaktpersonadressen vises i delen med relaterte opplysninger for adresser for posten, med innstillingen Primær valgt.

Fjerne adresser fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere

Følg prosedyren nedenfor for å fjerne en adressepost fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere.

Slik fjerner du en adresse fra en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for posten, hvis dette området er konfigurert for posten.
- 2 Klikk på Fjern på menyen på postnivå for adresseposten under Adresser.
Hvis adressen er delt, fjernes adressen fra detaljsiden for posten i Oracle CRM On Demand. Det vil si at tilknytningen mellom adressen og den overordnede posten fjernes. Adresseposten slettes imidlertid ikke, og den finnes fortsatt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du sletter en delt adresse, se [Slette delte adresser \(på side 343\)](#).

Hvis adressen ikke er delt, slettes adressen fra detaljsiden for posten i Oracle CRM On Demand.

Slette delte adresser

Når du sletter en post for delt adresse på øverste nivå, fjernes alle denormaliserte felt for tilknyttede firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpostene i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis du sletter en delt adresse, slettes den fra alle poster som den er delt i, det vil si firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Den slettes imidlertid ikke fra eventuelle tilknyttede besøksaktivitetsposter. Hvis for eksempel den delte adressen er inkludert som en del av den tilknyttede kontaktpersonen i et kundebesøk, vil ikke adressen bli fjernet fra kundebesøket når du sletter den delte adressen. Den blir imidlertid fjernet fra kontaktpersonposten.

Eksempel på fjerning av denormaliserte felt under sletting av en delt adresse

Se på eksemplet nedenfor, der den delte adressen på øverste nivå er 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. To firmaer og åtte kontaktpersoner bruker denne delte adressen. Det ene firmaet har adressen oppført som faktureringsadresse, mens det andre firmaet har den oppført som forsendelsesadresse. Fem av de åtte kontaktpersonene har denne adressen som primæradresse. Når den delte adressen slettes, gjøres følgende i Oracle CRM On Demand:

- Tilknytningene til firmaene og kontaktpersonene slettes
- Opplysningene om faktureringsadresse fjernes fra firmaet der den var oppført som faktureringsadresse
- Opplysningene om forsendelsesadresse fjernes fra firmaet der den var oppført som forsendelsesadresse
- Opplysningene om kontaktpersonadresse fjernes fra de fem kontaktpersonene der den var oppført som primæradresse

Vurderinger ved gjenoppretting av en slettet delt adresse

Hvis du gjenoppretter en slettet adresse, må du oppdatere innstillingene for fakturering og forsendelse fordi adresseinnstillingene ikke gjenoprettes til de opprinnelige verdiene når adresseposten gjenoprettes i Oracle CRM On Demand. Du må korrigere disse verdiene på nytt for å unngå at feilaktige data opprettes. Vurder for eksempel følgende:

- Delt adresse 1 for Firma 1 er merket som en faktureringsadresse, og du sletter Delt adresse 1. Feltene for faktureringsadresse for Firma 1 tømmeres i Oracle CRM On Demand.
- Du knytter deretter den nye Delt adresse 2 som faktureringsadresse. Feltene for faktureringsadresse for Firma 2 fylles ut med feltene fra Delt adresse 2 i Oracle CRM On Demand.
- Du gjenoppretter Adresse 1 fra listen Slettede elementer. Adresse 1 gjenoprettes til adresselisten i Oracle CRM On Demand, og denne delte adressen knyttes på nytt til Firma 1, men den opprinnelige faktureringsinnstillingen gjenoprettes ikke. Adresse 2 og Adresse 1 vises i adresselisten knyttet til Firma 1. Adresse 2 forblir faktureringsadressen med de passende feltene denormalisert for firmaet, til du tilbakestiller fakturering til Adresse 1 manuelt.

MERKNAD: Du kan ikke ha mer enn én fakturerings- eller forsendelsesadresse i en firma-, forhandler- eller partnerpost, så du må justere innstillingene for fakturering og forsendelse på nytt i denne situasjonen når en adresse gjenoprettes. Dette gjelder også innstillingen Primær for gjenoprettede kontaktpersonadresser.

Hvis du vil ha flere generelle opplysninger om sletting og gjenoppretting av poster, se [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#).

Slik sletter du en delt adresse

- 1 Gå til siden med listen over delte adresser.
- 2 Klikk på Slett på menyen på postnivå for den delte adressen.
- 3 Klikk på OK i bekreftelsesvinduet.

Om kobling av poster til adresser

Dette er noen av posttypene som du kan koble til adresser:

- Firma
- Kontaktperson
- Forhandler
- Partner
- Egendefinerte objekter 1-15

Du kan koble firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter for å spore posttypene som er knyttet til adressen. Du kan også koble poster for delt adresse til egendefinerte objekter. Du kan imidlertid ikke koble poster for udelte adresse til egendefinerte objekter. Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#).

Vise adresseposter fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere

Hvis du vil vise en adresse knyttet til firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere, dvs. for adresseposter for firma, kontaktperson, forhandler eller partner, utfører du følgende prosedyre.

Hvis du vil vise en adressepost fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for posten, hvis dette området er konfigurert for posten.
- 2 For adresseposten du ønsker å vise klikker du på Vis fra postnivåmenyen i den aktuelle raden.

Få tilgang til et kart for en adresse

Du kan få tilgang til et kart for en adressepost fra følgende områder:

- Fra en adresseliste eller fra adresseområdet på en detaljside som inneholder et adresseområde.
- Fra følgende felt, hvis feltene er tilgjengelige på detaljsiden for posttypen:
 - Feltene Adresse og Firmaadresse i posttypen Salgsmulighet
 - Feltet Adresse i posttypene Egendefinert objekt
- Fra et sammenslått felt som inneholder minst ett adressefelt.
- Fra lister eller områder for relaterte opplysninger som inneholder adressefelt.

Før du begynner: Hvis du vil ha tilgang til siden Kart må du ha rettigheten Integrering av Maps i brukerrollen din.

Slik får du tilgang til et kart for en adresse

- 1 Naviger til ett eller flere av følgende:
 - Adresseområdet, for eksempel området Faktureringsadresse, Forsendelsesadresse eller Primæradresse på detaljsiden for følgende posttyper: Adresse, Firma, Kontaktperson, Forhandler, Partner, Meglerprofil, Kundeemne, Bruker eller Husholdning
 - Detaljsiden for posttypen Salgsmulighet eller Egendefinert objekt
 - Området Relatert element for adresser på detaljsiden for posttypene Firma, Kontaktperson, Forhandler eller Partner
 - Et sammenslått felt som inneholder minst ett adressefelt, for eksempel et sammenslått felt på en firmadetaljside basert på følgende felt: Firmanavn, Firmatype, Faktureringsadresse 1 og Forsendelsesland, der Faktureringsadresse 1 og Forsendelsesland er adressefelt fra fakturerings- og forsendelsesadressefelt.
 - En liste eller et område for relaterte opplysninger som inneholder et adressefelt
- 2 Gjør ett av følgende:

- For et adresseområde på en detaljside klikker du på kartikonet i adresseområdet.

MERKNAD: Kartikonet er også tilgjengelig i området for faktureringsadresse og forsendelsesadresse i selskapsprofilen. Selskapsadministratoren ajourfører selskapsprofilen.

- For en adresse i en post for en salgsmulighet eller et egendefinert objekt klikker du på kartikonet i feltet Adresse eller feltet Firmaadresse.
- For en adresseliste i området Relatert element for adresser klikker du på Kart i rullegardinlisten til venstre for adressen.

MERKNAD: Koblingen Kart er ikke tilgjengelig på adresselistesider.

- For et sammenslått felt klikker du på kartikonet til høyre for feltet.
Hvis det sammenslåtte feltet inneholder adressefelt fra mer enn én adresse, vises et hurtigvindu etter at du har klikket på kartikonet i Oracle CRM On Demand der du kan klikke på kartikonet for den spesifikke adressen.
- Hvis du vil vise en liste eller et område for relaterte opplysninger som inneholder et adressefelt, klikker du på kartikonet til høyre for feltet.

Oracle CRM On Demand åpner et kart for adressen hvis kartfunksjonaliteten kan finne adressestedet ut ifra adresseinformasjonen, som følger:

- Hvis adresseposten inneholder en breddegrad og lengdegrad, men ingen annen adresseinformasjon, åpner Oracle CRM On Demand kartet med en nål på stedet med breddegraden og lengdegraden, og viser breddegrad og lengdegrad når du holder pekeren over nålen.
- Hvis adresseposten inneholder breddegraden og lengdegraden samt annen adresseinformasjon, åpner Oracle CRM On Demand kartet med en nål på stedet med breddegraden og lengdegraden, og viser adresseinformasjonen når du holder pekeren over nålen.
- Hvis adresseposten inneholder adresseinformasjon, men verken breddegrad eller lengdegrad, åpner Oracle CRM On Demand kartet med en nål på adressestedet og viser adressen når du holder pekeren over nålen. Hvis kartfunksjonaliteten ikke kan finne et sted ut ifra adresseinformasjonen som er tilgjengelig, blir du bedt om å velge en adresse fra en liste over foreslåtte adresser bestemt ut ifra den tilgjengelige adresseinformasjonen.
- Hvis adresseposten verken inneholder adresseinformasjon eller informasjon om breddegrad og lengdegrad, åpner Oracle CRM On Demand et kart for Nord-Amerika.

MERKNAD: Adresseområdene i meglerprofil- og kundeemneposter inneholder ikke felt for informasjon om breddegrad og lengdegrad. Hvis du klikker på ikonet Kart i adresseområdet for en meglerprofil eller kundeemnepost, blir du dermed alltid sendt til siden Kart der kartfunksjonaliteten initierer et søk etter den sammenslåtte adressen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Adresser](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for adresser \(på side 334\)](#)
- [Kart \(på side 355\)](#)

Adressefelt

Bruk siden Rediger adresse til å legge til en adresse eller oppdatere detaljer for en eksisterende adresse. Siden Rediger adresse viser alle feltene som er tilgjengelige for en adresse.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om adresse	
Adressenavn	Navnet på adresseposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn. Det må være unikt og er obligatorisk som standard.
Valideringsdato	(Valgfritt) Datoen adresseopplysningene ble validert av en ekstern kilde. Bruk datovelgeren til å angi eller oppdatere denne datoen. Denne datoen er bare relevant hvis adressevalidering brukes, ellers ignoreres den.
Adresstype	Dette plukklstefeltet angir adrestypen. Disse adrestypene er tilgjengelige som standard: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinik. (Obligatorisk.) MERKNAD: Dette plukklstefeltet er ikke tilgjengelig når du oppretter en ny adressepost ved hjelp av siden Rediger adresse. Det er bare tilgjengelig når du redigerer en lagret adressepost. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette nye udelte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter (se Opprette nye ikke-delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter på side 341) og Angi adrestypen for ikke-delte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse (se Angi adrestype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse på side 1183).
Adresseopplysninger	
Land	Landet eller salgsdistriktet som brukes i adresseposten. Bruk rullegardinlisten til å velge et land eller salgsdistrikt for adressen. MERKNAD: Feltene med adresseopplysninger samsvarer med de landsspesifikke postkravene. Adressefeltene for USA bruker for eksempel ZIP-koder, mens adressefelt for mange andre land bruker postnumre. Feltene med adresseopplysninger nedenfor (Adresse 1 og Adresse 2) vises hvis feltet Land ikke er valgt. Hvis du vil ha flere opplysninger om postkrav, se Om land og adrestilordning (på side 1597).
Adresse 1	Adresselinje 1. Dette feltet inneholder vanligvis gateadressen, for eksempel 10 Main Street. Det er begrenset til 200 tegn. Det konverteres til en konvensjon for gatenummerering for det valgte landet (for eksempel nummer og gate for Canada eller USA). Konverteringen er basert på feltet Land.
Adresse 2	Adresselinje 2. Dette feltet håndterer eventuelle tilleggsdetaljer for gateadressen. Det er begrenset til 100 tegn.
Adresse 3	Adresselinje 3. Dette feltet håndterer eventuelle tilleggsdetaljer for gateadressen. Det er begrenset til 100 tegn. MERKNAD: Dette feltet finnes ikke i standardoppsettet for Rediger adresse eller detaljsiden hvis et land ikke er valgt.
Poststed	Poststedet i adresseposten.

Felt	Beskrivelse
Provins	Provinsen eller salgsdistriktet i adresseposten, for eksempel New Brunswick. MERKNAD: I Oracle CRM On Demand endres dette feltet til Delstat hvis det valgte landet bruker delstater (for eksempel India eller USA).
Postnummer	Postnummeret, for eksempel M1C 3J6, eller ZIP-koden for adresser i USA, for eksempel 19050.
Beskrivelse	Dette feltet har en grense på 100 tegn.
Kommentarer	Dette feltet har en begrensning på 1999 tegn. MERKNAD: Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratoren må definere det.
Valideringsstatus	Angir om adressen er validert eller ikke, og beregnes basert på feltet for valideringsdato. MERKNAD: Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratoren må definere det.
MERKNAD: Følgende felt som brukes for geokodingsfunksjonaliteten, er også tilgjengelige fra Web-tjenester. Disse geokodingsfeltene vises ikke som standard. Selskapsadministratoren må sette dem opp. Disse feltene er skrivebeskyttede. Hvis du vil ha detaljerte opplysninger om hvordan du bruker disse feltene, se Om geokodingen av adresseopplysninger (på side 349) .	
Status for geokode	Statusen for geokodingsprosessen for adresseposten. Oracle CRM On Demand setter feltet til en nullverdi for nye adresseposter. Hvis en geokoding er vellykket for en adresse, setter Oracle CRM On Demand feltet til Vellykket. Hvis geokodingen mislykkes for en adresse, setter Oracle CRM On Demand feltet til Mislykket. Hvis du redigerer en adresse, tilbakestiller Oracle CRM On Demand feltet til en nullverdi.
Samsvarskode for geokode	Nøyaktigheten eller kvaliteten av geokodingsprosessen, som indikert av et samsvarskodenummer. Hvis flere bredde- og lengdegradssamsvar returneres for en angitt samsvarskode, bruker Oracle CRM On Demand det første bredde- og lengdegradssamsvaret som returneres av Oracle Spatial.
Samsvarsvektor for geokode	En streng med 17 tegn som angir kvaliteten på samsvaret av attributtene for inndataadresse i løpet av geokodingsoperasjonen, for å utlede bredde- og lengdegraden som er knyttet til adressen.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om delte adresser:

- [Adresser](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for adresser \(på side 334\)](#)
- [Håndtere adresser \(på side 336\)](#)
- [Om geografisk kode-felt i adresseposttypen \(på side 347\)](#)
- [Om geokodingen av adresseopplysninger \(på side 349\)](#)

Om geografisk kode-felt i adresseposttypen

Oracle CRM On Demand har følgende geografisk kode-felt for adresseposttypen. Disse feltene er ikke tilgjengelige som standard.

- Breddegrad
- Lengdegrad

Selskapsadministratoren må legge til disse feltene i addresssideoppsettet hvis du trenger disse feltene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til felt i sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Feltene for geografisk kode brukes generelt til å lokalisere geografiske koordinater, bedre kjent om breddegrader og lengdegrader, basert på adresseverdier, for eksempel gateadressen eller postnummeret. Disse feltene for geografisk kode brukes til støtte av kart- og stedsbasert funksjonalitet i Oracle CRM On Demand-klientapplikasjoner, for eksempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, eller til å merke et sted i en kartapplikasjon som for eksempel Google Maps. Hvis brukerne ikke fyller ut disse feltene, begrenses de til å bruke standardkartfunksjonaliteten i klientapplikasjonene ved hjelp av de tilgjengelige adresseverdiene.

Breddegrad og lengdegrad angis normalt med grad-, minutt- og sekundtegn, for eksempel 59°20'30"N. I Oracle CRM On Demand angis og lagres de imidlertid som desimaldata med pluss- eller minustegn, som følger:

- For breddegrad kan du skrive inn verdier i området -90,0000000 til +90,0000000, med maksimalt sju sifre etter desimaltegnet. Hvis antall sifre etter desimaltegnet overstiger sju, runder Oracle CRM On Demand av verdien. Oracle CRM On Demand runder for eksempel opp en breddegradverdi på 89,12345678 til 89,1234568.
- For lengdegrad kan du skrive inn verdier i området -180,0000000 til +180,0000000, med maksimalt sju sifre etter desimaltegnet. Hvis antall sifre etter desimaltegnet overstiger sju, runder Oracle CRM On Demand av verdiene. Oracle CRM On Demand runder for eksempel ned en lengdegradverdi på 179,12345674 til 179,1234567.

I tillegg støtter Oracle CRM On Demand generisk desimalformat for bredde- og lengdegrad, dvs. at Oracle CRM On Demand støtter sifre med punktum (.) som desimalskilletegn. Noen nasjonale innstillinger bruker komma (,) som desimalskilletegn, men du må altså angi desimaldata med punktum (.) som desimalskilletegn for disse nasjonale innstillingene. Oracle CRM On Demand viser desimaltallet slik det er lagret i databasen og foretar ikke noen lokal formattering av slike desimaldata.

For å legge til bredde- og lengdegradsverdier i Oracle CRM On Demand må du konvertere angivelsen i grad-minutt-sekund til desimalnotasjon på følgende måte:

$$\text{Desimalgrader} = \text{grader} + \text{minutter}/60 + \text{sekunder}/3600$$

Bredde- og lengdegradsverdien må ha et pluss- eller minustegn, siden negative verdier er tillatt. En positiv breddegradsverdi er nord (N) for ekvator, mens en negativ breddegradsverdi er sør (S) for ekvator. En positiv lengdegradsverdi er øst (Ø) for nullmeridianen, mens en negativ lengdegradsverdi er vest (V) for nullmeridianen. I tabellen nedenfor vises eksempelverdier for bredde- og lengdegradsfeltene i Oracle CRM On Demand for en rekke byer.

Poststed	Breddegrad	Breddegradsverdi i Oracle CRM On Demand	Lengdegrad	Lengdegradsverdi i Oracle CRM On Demand
Stockholm, Sverige	59°20'N	59.3333333	18°04'Ø	18.0666667
Darwin, Australia	12°27'S	-12.4500000	130°50'Ø	130.8333333

MERKNAD: Oracle CRM On Demand konverterer ikke bredde- og lengdegrad til den obligatoriske representasjonen i Oracle CRM On Demand. Bredde- og lengdegradsfeltene lagrer kun de geografiske kodene som er knyttet til en adresse. Det er vanlig at Oracle CRM On Demand-klientapplikasjoner, for eksempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, foretar videre behandling og konvertering av de geografiske kodedataene. Oracle CRM On Demand kan imidlertid bruke opplysningene i en adressepost til å finne de tilsvarende bredde- og lengdegradsverdier for adressen automatisk ved hjelp av Oracle Spatial og fylle ut feltene

Breddegrad og Lengdegrad. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om geokodingen av adresseopplysninger \(på side 349\)](#).

Om geokodingen av adresseopplysninger

Hvis Aktiver geokoding er valgt på siden Selskapsprofil, bruker Oracle CRM On Demand opplysningene i en adressepost til å finne de tilsvarende bredde- og lengdegradsverdiene for adressen ved hjelp av Oracle Spatial. Hvis dette lykkes, fylles bredde- og lengdegradsfeltene ut i adressepostene med disse verdiene. Denne prosessen med å finne og fylle ut bredde- og lengdegrad fra adresseopplysningene, kalles *geokoding*. Oracle CRM On Demand bruker Oracle Spatial til asynkront å finne de tilsvarende geokodingene. Oracle CRM On Demand omgår geokodingen av poster som inneholder eksisterende verdier i bredde- eller lengdegradsfeltene.

Oracle CRM On Demand geokoder bredde- og lengdegradsfeltene på nytt når:

- Du sletter bredde- og lengdegradsfeltene
- Du redigerer adressefeltene

Om geokodingen av felt i adresseposter

Adresseposter inneholder tre felt som er relatert til geokoding:

- **Status for geocode.** Statusen for geokodingsprosessen for adresseposten:
 - **Nullverdi.** Adressen er ikke geokodet.
 - **Vellykket.** Adressen ble geokodet.
 - **Mislykket.** Adressen ble ikke geokodet.

En geokodingsfeil oppstår vanligvis på grunn av ugyldige adressedata, manglende mulighet til å geocode en adresse, eller adressesamsvaret er for generelt.
- **Samsvarskode for geocode.** Hvor nøyaktig bredde- og lengdegradene samsvarer med den angitte adressen, som angitt av en heltallsverdi:

Samsvarskode for geocode	Beskrivelse
0	Ikke noe geokodingssamsvar for adressen.
1	Nøyaktig geokodingssamsvar for adressen.
2	Geokodingssamsvar, med et kompromiss ved samsvarsnøyaktighet for gatetypen, eller med suffiks- eller prefiksdelen av gateadressen.
3	Geokodingssamsvar, med et kompromiss ved samsvarsnøyaktighet for husnummerdelen av gateadressen.
4	Geokodingssamsvar, med et kompromiss ved samsvarsnøyaktighet for gateadressen.
10	Geokodingssamsvar, med et kompromiss ved samsvarsnøyaktighet for postnummeret.
11	Geokodingssamsvar, med et kompromiss ved samsvarsnøyaktighet for bynavnet.

Samsvarskode for geokode	Beskrivelse
12	Geokodingssamsvar, med et kompromiss ved samsvarsnøyaktighet for postnummeret og byen.

Oracle CRM On Demand Customer Care konfigurerer et akseptabelt nivå for samsvarskoden for geokode for selskapet. Oracle CRM On Demand lagrer bredde- og lengdegradsfeltene som returneres fra geokodingsprosessen, i en adressepost bare når samsvarskoden er mindre enn eller lik nivået som er satt av Oracle CRM On Demand Customer Care. Denne verdien er som standard satt til 3.

Hvis Oracle CRM On Demand ikke finner samsvar i geokodingsprosessen, settes samsvarskoden for geokode til 0, og bredde- og lengdegrader fylles ikke ut i en adresse.

- **Samsvarsvektor for geokode.** En streng med 17 tegn som formidler et detaljert sammendrag av hvilke deler av en adresse som bidro til nøyaktigheten eller unøyaktigheten av bredde- og lengdegradene som ble returnert for inndataadressen. Et spørsmålstegn indikerer en ubrukt feltposisjon. Oracle CRM On Demand angir en verdi for feltet Samsvarsvektor for geokode for alle adresser som ikke er geokodet til en serie med spørsmålstegn: ??????????????????. Hver posisjon inneholder en verdi fra 0 til 4.

Tabellen nedenfor viser en oppføring av posisjonene i strengen, og i tillegg adresseattributtet som tilsvarer hver posisjon. Adresseattributtene er ikke adressefelt i Oracle CRM On Demand, men en begrepsmessig representasjon av ulike adressedeler som utgjør en adresse, for eksempel et husnummer- eller gateprefiks, og så videre.

Posisjon i samsvarsvektor for geokode	Adresseattributt
0 til 4	Brukes ikke
5	Gateadresse - husnummer
6	Gateadresse - gateprefiks
7	Gateadresse - gatenavn
8	Gateadresse - gatesuffiks
9	Gateadresse - gatetype
10	Brukes ikke
11	Poststed
12 til 13	Brukes ikke
14	Delstat
15	Land
16	Postnummer

Posisjon i samsvarsvektor for geokode	Adresseattributt
17	Brukes ikke
MERKNAD: Oracle Spatial utleder attributtene for Gateadresse, for eksempel Husnummer eller Gateprefiks og så videre ved å analysere opplysningene om gateadresse i feltene Adresse1, Adresse2 og Adresse3 i en adressepost i Oracle CRM On Demand. Hvordan Oracle Spatial utleder disse attributtene, varierer fra land til land.	

Den numeriske verdien som Oracle CRM On Demand setter posisjonen til i strengen for samsvarsvektor for geokode, kan variere fra 0 til 4 på følgende måte:

Posisjonsverdi i samsvarsvektor for geokode	Beskrivelse
0 eller 1	Oracle CRM On Demand har funnet et nøyaktig samsvar for adresseattributtet i løpet av geokodingen.
2 eller 3	Adresseattributtet er ikke null. Oracle CRM On Demand har imidlertid ikke funnet et samsvar for attributtet i løpet av geokodingen.
4	Adresseattributtet er null, men Oracle Spatial klarte å finne et tilnærmet samsvar basert på tilnærming.

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse geokodingsfeltene og andre adressefelt, se [Adressefelt \(på side 345\)](#).

Eksempel på geokoding

Nedenfor vises det et eksempel på hvordan du kan bruke og analysere geokodingsfeltene når Oracle CRM On Demand geokoder en adresse. Anta en adresse med følgende feltverdier:

Adressefelt i Oracle CRM On Demand	Verdi
Adressenavn	Ji Yang
Land	USA
Nummer/gateadresse	1 Oracle Dr
Adresse 2	Nashua
Adresse 3	Ikke angitt
Poststed	Nashua
Fylke	Ikke angitt

Adressefelt i Oracle CRM On Demand	Verdi
Delstat	NH
Postnummer	03062

Når Oracle CRM On Demand geokoder denne adressen, deler Oracle Spatial opp adressen og angir verdiene for attributtadressen på følgende måte:

Adresseattributter i Oracle Spatial	Verdi
Navn (fra Gateadresse)	Ji Yang
Husnummer (fra Gateadresse)	1
Gatenavn (fra feltet Gate)	Oracle Dr
Poststed	Nashua
Delstat	NH
Land	USA
Postnummer	03062

Oracle Spatial forsøker å finne et samsvar basert på disse adresseattributtene, ved å søke uavhengig etter enkeltstående attributter, og deretter ved hjelp av en kombinasjon av adresseattributter for å finne den beste tilnærmingen for bredde- og lengdegrad.

Etter en vellykket geokoding, angir Oracle CRM On Demand feltene på følgende måte:

Adressefelt i Oracle CRM On Demand	Verdi	Kommentar
Status for geokoding	Vellykket	Geokoding er vellykket.
Samsvarskode for geokoding	1	Oracle Spatial fant et nøyaktig samsvar.
Lengdegrad	-71.46006	Ingen
Breddegrad	42.71004	Ingen
Samsvarsvektor for geokoding	??030402010??000?	Samsvarsvektoren for geokoding for dette eksemplet. Vektoren blir angitt uavhengig av om geokodingen er vellykket eller ikke. Selv for en lav samsvarskode på 4, der ingen bredde- og lengdegrad blir angitt, blir vektoren likevel angitt, og den beskriver attributtene som bidro til feilen.

Du kan analysere vektorverdien ??030402010??000?, som vist i tabellen nedenfor:

Posisjon i samsvarsvektor for geokode	Verdi	Adresseattributt	Analyse av verdi for samsvarsvektor
1	?	Ingen	Brukes ikke
2	?	Ingen	Brukes ikke
3	0	Ingen	Brukes ikke
4	3	Ingen	Brukes ikke
5	0	Husnummer	Fant nøyaktig samsvar for dette attributtet.
6	4	Gateprefiks	Verdien for attributtadresse er null, men et tilnærmet samsvar ble funnet ved tilnærming.
7	0	Gatenavn.	Fant nøyaktig samsvar for dette attributtet.
8	2	Gatesuffiks	Dette adresseattributtet har en verdi, men det ble ikke funnet samsvar for verdien.
9	0	Gatetype	Fant nøyaktig samsvar for dette attributtet.
10	1	Ingen	Brukes ikke
11	0	Poststed	Fant nøyaktig samsvar for dette attributtet.
12	?	Ingen	Brukes ikke
13	?	Ingen	Brukes ikke
14	0	Delstat	Fant nøyaktig samsvar for dette attributtet.
15	0	Land	Fant nøyaktig samsvar for dette attributtet.
16	0	Postnummer	Fant nøyaktig samsvar for dette attributtet.
17	?	Ingen	Brukes ikke

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om adresser:

- [Adresser](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for adresser \(på side 334\)](#)
- [Håndtere adresser \(på side 336\)](#)
- [Adressefelt \(på side 345\)](#)

■ [Om geografisk kode-felt i adresseposttypen \(på side 347\)](#)

Aktiva

Bruk aktivaside til å opprette og oppdatere aktiva og til å opprette lister over aktiva. Et *aktiva* er en post for et produkt som er solgt til en kunde eller et selskap.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbensvaret ditt ikke omfatter sporing av aktivaopplysninger, kan det hende at fanen Aktiva er utelatt fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for aktiva

Fra hjemmesiden for aktiva kan du opprette lister over aktiva, og du kan opprette aktivaposter.

MERKNAD: Administratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for aktiva. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et aktiva

Du kan opprette et aktiva ved å klikke på Ny i området Nylig endrede aktiva. Hvis du vil ha opplysninger om feltene i aktivaposter, se [Spore aktiva \(på side 270\)](#). Hvis du vil ha generelle opplysninger om opprettelse av poster, se [Opprette poster \(på side 50\)](#).

Arbeide med aktivalister

Området Aktivalister viser flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for aktiva. Listene inneholder aktivapostene som opprettes i følgende områder av Oracle CRM On Demand:

- Aktivaside
- Kjøretøy- og porteføljesidene
- Området for relaterte opplysninger med tittelen Aktiva på detaljsidene for poster for firmaer, kontaktpersoner og egendefinerte objekter

Aktivaliste	Filtre
Alle aktiva	Alle aktiva som er synlige for deg, uansett hvem som eier aktivaet.
Nylig endrede aktiva	Alle aktiva som er synlige for deg, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister.

Vise nylig endrede aktiva

I området Nylig endrede aktiva vises titlene på aktivapostene som sist ble endret.

MERKNAD: Hvis et serienummer er angitt i en aktivapost, brukes serienummeret som tittel på aktivaet. Ellers brukes produktnavnet. I området Nylig endrede aktiva på hjemmesiden for aktiva, og på andre sider der aktivattittelen vises, kan du drille ned fra aktivattittelen og åpne aktivaposten.

Legge til områder på hjemmesiden for aktiva

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for aktiva, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for aktiva.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for aktiva

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for aktiva.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for aktiva for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Spore aktiva \(på side 270\)](#)

Håndtere aktiva

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se følgende emner:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om sporing av aktiva og feltene i aktivaposter, se følgende emne:

- [Spore aktiva \(på side 270\)](#)

Kart

Bruk siden Kart i Oracle CRM On Demand for å finne adresser på et kart eller å få kjøreanvisninger til en adresse. For å kunne bruke siden Kart må du ha rettigheten Integrering av kart i brukerrollen din. I tillegg må administratoren gjøre fanen Kart tilgjengelig for brukerrollen din. Hvis du ikke finner fanen Kart blant fanene øverst på siden i Oracle CRM On Demand etter at administratoren har gjort den tilgjengelig for brukerrollen din, kan du legge til denne fanen i faneoppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til faner i faneoppsettet ditt, se [Vise faner \(på side 741\)](#).

MERKNAD: For å aktivere rettigheten Integrering av kart og gjøre fanen Kart tilgjengelig for rollen din må administratoren ha rettigheten for å administrere integrering av kart i brukerrollen. Hvis administratoren ikke har rettigheten Håndter integrering av Maps i rollen, må administratoren kontakte Oracle CRM On Demand Customer Care og be om å få rettigheten aktivert.

Du kan gjøre følgende på kartsidene:

- Finne en adresse på et kart.
- Utfør et nærhetssøk hvis du vil finne adresser for poster i Oracle CRM On Demand som befinner seg innenfor følgende:
 - Den angitte radiusen for ditt nåværende sted
 - Den angitte radiusen for et annet sted
- Få kjøreanvisninger til adresser på et kart.

MERKNAD: Med unntak av India og Singapore viser kartfunksjonaliteten adresser i det dominerende språket i landet eller rettsområdet i adressen. For adresser i Qatar oppgis adressene for eksempel på arabisk, mens for adresser i Russland oppgis adressene på russisk, og så videre. For adresser som inneholder India og Singapore,

oppgir kartfunksjonaliteten adressene på engelsk. For Canada oppgir kartfunksjonaliteten adressene på engelsk, unntatt Quebec, der adressene oppgis på fransk.

Når du utfører et nærhetssøk, kan du begrense søket til en forhåndsdefinert liste over poster. Du kan for eksempel opprette en liste over kontaktpersoner av kontaktpersontypen Partner og deretter utføre et søk etter denne listen for å finne partnerkontaktpersonene som befinner seg innenfor 10 kilometer fra din gjeldende posisjon eller en posisjon der du planlegger å være i morgen.

Tabellen nedenfor viser nålene som vises på kartet.

Nål	Formål
	Angir din gjeldende posisjon, hvis kartfunksjonaliteten kan fastslå posisjonen
	Angir posisjonen for en adresse som ble funnet i et nærhetssøk
	Angir midtpunktet for et nærhetssøk

Hvis det nåværende stedet ditt kan fastslås, vises det med en nål på kartet som kommer opp når du åpner siden Kart. Hvis det ikke er mulig å fastslå det nåværende stedet ditt, vises det et kart over Nord-Amerika. Kartfunksjonaliteten fastslår gjeldende posisjon på følgende måte:

- Hvis datamaskinen som du bruker, mottar GPS-opplysninger (Global Positioning System), bruker kartfunksjonaliteten GPS-opplysningene for å fastslå din gjeldende posisjon.
- Hvis datamaskinen ikke mottar GPS-opplysninger, bruker kartfunksjonaliteten applikasjonsprogrammeringsgrensesnittene (API-ene) i nettleseren for å fastslå din gjeldende posisjon. API-ene bruker IP-adressen til datamaskinen for å fastslå din gjeldende posisjon. Hvis datamaskinen henviser til en proxy-tjener, vises posisjonen til proxy-tjeneren som gjeldende posisjon.

MERKNAD: Hvis du vil fastslå gjeldende posisjon, må du tillate at nettleseren skal få tilgang til opplysninger om gjeldende posisjon. Avhengig av nettleseren du bruker og innstillingene for personvern som du velger i nettleseren, kan det hende at du blir bedt om å tillate nettleseren å få tilgang til opplysninger om gjeldende posisjon. Hvis du ikke godtar dette, vises standardkartet for Nord-Amerika i stedet for gjeldende posisjon.

I tillegg viser tabellen nedenfor målikonene som er tilgjengelige på et kart.

Ikon	Formål
	Dette ikonet vises når siden ikke er sentrert på ditt nåværende sted. Hvis du holder pekeren over dette ikonet, vises <i>Vis mitt sted</i> .
	Dette ikonet vises bare når siden er sentrert på ditt nåværende sted. Hvis du holder pekeren over dette ikonet, vises <i>Mitt sted</i> . Hvis du klikker på dette ikonet, justeres forstørrelsen av kartet slik at stedsnålen sentreres på kartet.

Hvis flere poster blir tegnet eller festet på samme bredde- og lengdegrad, viser Oracle CRM On Demand deretter én nål for alle disse postene. Når du klikker på nålen, vises det en liste med navnet på alle underliggende poster og deres tilknyttede adresser. Du kan velge en hvilken som helst post fra denne listen og legge til adressen i kjøreanvisningene, eller du kan angi adressen som et nærhetssenter. Hvis du vil ha flere opplysninger om

hvordan du får opplysninger om kjøreanvisninger, se [Få kjøreanvisninger \(på side 360\)](#), og hvis du vil ha flere opplysninger om nærhetssøk, se [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#).

Hvis du vil ha opplysninger om datadekningen som funksjonaliteten for tilordning og geokoding i Oracle CRM On Demand gir, se [Datadekning for tilordning og geokoding \(på side 362\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Finne adresser på kart \(på side 357\)](#)
- [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#)
- [Få kjøreanvisninger \(på side 360\)](#)
- [Få tilgang til et kart for en adresse \(på side 344\)](#)

Finne adresser på kart

Dette emnet beskriver hvordan du finner adresser på siden Kart i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD:Hvis det nåværende stedet ditt kan fastslås, vises det med en nål på kartet som kommer opp når du åpner siden Kart. Hvis det ikke er mulig å fastslå det nåværende stedet ditt, vises det et kart over Nord-Amerika.

Før du begynner. For å kunne bruke siden Kart må du ha rettigheten Integrering av kart i brukerrollen din. I tillegg må administratoren gjøre fanen Kart tilgjengelig for brukerrollen din. Hvis du ikke finner fanen Kart blant fanene øverst på siden i Oracle CRM On Demand etter at administratoren har gjort den tilgjengelig for brukerrollen din, kan du legge til denne fanen i faneoppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til faner i faneoppsettet ditt, se [Vise faner \(på side 741\)](#).

Slik finner du en adresse på et kart

- 1 Klikk på fanen Kart.
- 2 Skriv inn adressen som du vil søke etter, i søkeruten på siden Kart.
Du må bruke komma for å skille mellom elementene i adressen, og du må angi navnet eller koden for landet som siste element i adressen. Adresseformatet kan variere mellom land. Det skilles ikke mellom store og små bokstaver i søk. Nedenfor finner du noen eksempler på hvordan du kan skrive inn en adresse:
 - Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
 - 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
 - Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
 - Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In
 Du kan også angi navnet på et poststed og et land. I så fall returnerer kartfunksjonaliteten standard gateadresse for denne byen og dette landet. Ved flere treff viset søket de tilgjengelige samsvarende adressene som det finner, og ber deg om å velge én av adressene. Hvis du for eksempel angir strengen *Toronto, Canada* på engelsk, returnerer søket to adresser. Én av dem er standardadressen for Toronto i Prince Edward Island, og den andre er standardadressen for Toronto i Ontario. Begge disse er i Canada. Oracle Maps oppgir adressene.
- 3 Klikk på forstørrelsesglassikonet.
En nål på kartet angir plasseringen av adressen. Hvis det blir funnet flere treff for søkekriteriene, vises treffene i en liste, og du kan velge det riktige treffet. Opptil 10 treff vises innledningsvis. Hvis det blir funnet mer enn 10 treff, kan du rulle hvis du vil vise flere treff.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kart \(på side 355\)](#)
- [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#)

■ [Få kjøreanvisninger \(på side 360\)](#)

Utføre nærhetssøk

I et nærhetssøk kontrollerer Oracle CRM On Demand adressene som er lagret i poster av en gitt posttype, for å fastslå om adressene er innenfor radiusen som du angir for søket. Hvis Oracle CRM On Demand finner en adresse som er innenfor radiusen for søket, plasseres en nål på kartet for å angi adresseposisjonen. Du kan se navnet og adressen for posten som er knyttet til en nål, når du holder pekeren over nålen.

Nærhetssøk er basert på opplysningene i feltene Breddegrad og Lengdegrad i adressene som det søkes etter. Du må derfor passe på at disse feltene er riktig utfylt i de aktuelle adressene hvis du vil at adressene skal bli funnet i nærhetssøk. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene Breddegrad og Lengdegrad, se Om felt for geografisk kode i adresseposttypen (se [Om geografisk kode-felt i adresseposttypen](#) på side 347).

Tabellen nedenfor viser posttypene som støtter nærhetssøk, og viser adressetypen som kontrolleres for hver posttype når du utfører et nærhetssøk.

Posttype som støttes	Adresse som kontrolleres i nærhetssøk
Firma	Forsendelses- eller faktureringsadressen for firmaet
Aktivitet	Adressen i adressefeltet for aktiviteten, for eksempel adressen for et besøk hos kontaktperson.
Kontaktperson	Primæradressen for kontaktpersonen

MERKNAD: Hvis det nåværende stedet ditt kan fastslås, vises det med en nål på kartet som kommer opp når du åpner siden Kart. Hvis det ikke er mulig å fastslå det nåværende stedet ditt, vises det et kart over Nord-Amerika.

Når du har utført et nærhetssøk med en støttet posttype, kan du navigere til detaljsiden for posten eller forhåndsvisne detaljsiden for posten, avhengig av verdien i innstillingen for Forhåndsvisningsmodus for post. Denne innstillingen defineres vanligvis av administratoren i selskapet ditt i selskapsprofilen, men du kan overstyre den selskapsomfattende innstillingen i din personlige profil under Mitt oppsett.

MERKNAD: Forhåndsvisningsfunksjonaliteten for poster er ikke tilgjengelig hvis du åpner Oracle CRM On Demand via en enhet som kjører operativsystemet iOS.

Før du begynner. For å kunne bruke siden Kart må du ha rettigheten Integrering av kart i brukerrollen din. I tillegg må administratoren gjøre fanen Kart tilgjengelig for brukerrollen din. Hvis du ikke finner fanen Kart blant fanene øverst på siden i Oracle CRM On Demand etter at administratoren har gjort den tilgjengelig for brukerrollen din, kan du legge til denne fanen i faneoppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til faner i faneoppsettet ditt, se [Vise faner \(på side 741\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du utfører et nærhetssøk for å finne firmaer eller kontaktpersoner som befinner seg innenfor en bestemt radius fra din gjeldende posisjon.

MERKNAD: Et nærhetssøk returnerer posisjonen for de første 500 postene som er innenfor den angitte radiusen.

Slik utfører du et nærhetssøk innenfor en bestemt radius fra din gjeldende posisjon

- 1 Klikk på fanen Kart.
- 2 Klikk på dobbelpilene for å vise søkekriteriefeltene i søkeruten på siden Kart i fanen Rundt meg.
- 3 Skriv inn kriteriene for søket i fanen Rundt meg i søkeruten, og klikk deretter på forstørrelsesglassikonet.

MERKNAD: Du finner opplysninger om søkekriteriefeltene i tabellen på slutten av dette emnet.

Nåler vises på kartet for å vise plasseringen av adressene som blir funnet innenfor den angitte radiusen.

- 4 Hvis du vil se navnet og adressen for posten som er knyttet til en nål i kartruten, holder du pekeren over nålen.
- 5 Hvis du vil fjerne resultatene av nærhetssøket plottet inn som nåler på kartet, klikk på Nullstill resultater nederst på fanen Rundt meg.

Frengangsmåten nedenfor viser hvordan du utfører et nærhetssøk innenfor en bestemt radius for en posisjon som du velger.

MERKNAD: Hvis du vil bruke en bestemt adresse som midtpunkt for nærhetssøket, og hvis denne adressen ikke allerede er angitt med en nål på kartet, søker du etter adressen før du utfører nærhetssøket. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Finne adresser på kart \(på side 357\)](#).

Slik utfører du et nærhetssøk innenfor en bestemt radius en posisjon som du velger

- 1 Angi midtpunktet for nærhetssøket på kartet på siden Kart.
Gjør ett av følgende:
 - Klikk på en nål som angir adressen som du vil bruke som midtpunkt for nærhetssøket på kartet, og klikk deretter på Angi som senter i nærhet.
 - Høyreklikk på en posisjon som du vil bruke som midtpunkt for nærhetssøket på kartet, og klikk deretter på Angi som senter i nærhet.

MERKNAD: Hvis adressen som du vil bruke som midtpunkt for nærhetssøket, ikke allerede vises på kartet, søker du etter den som beskrevet i [Finne adresser på kart \(på side 357\)](#).

Midtpunktet som du angir for nærhetssøket, angis med en nål.

- 2 Hvis søkekriteriefeltene i fanen Rundt meg ikke vises i søkeruten, klikker du på dobbelpilene for å vise feltene.
- 3 Skriv inn kriteriene for søket i fanen Rundt meg i søkeruten, og klikk deretter på forstørrelsesglassikonet. Nåler vises på kartet for å vise plasseringen av adressene som blir funnet innenfor den angitte radiusen.
- 4 Hvis du vil se navnet og adressen for posten som er knyttet til en nål i kartruten, holder du pekeren over nålen.
- 5 Hvis du vil fjerne resultatene av nærhetssøket plottet inn som nåler på kartet, klikk på Nullstill resultater nederst på fanen Rundt meg.

Tabellen nedenfor beskriver kriteriefeltene for et nærhetssøk.

Søkekriteriefelt	Beskrivelse
Velg posttype	Velg posttypen som du vil søke etter, for eksempel Firma, Aktivitet eller Kontaktperson. Dette feltet er obligatorisk for nærhetssøk.
Adresstype	Denne plukklisten gjelder bare for firmanærhetssøk og kan ha følgende verdier: ■ Forsendelsesadresse. Nærhetssøket for firmaet begrenses til forsendelsesadressen. ■ Faktureringsadresse. Nærhetssøket for firmaet begrenses til faktureringsadressen. Dette er standardverdien.
Velg liste	Velg listen som du vil søke etter. Alle listene som er tilgjengelige for deg for posttypen, er tilgjengelige for deg å velge i dette feltet.
Radius	Velg radiusen for nærhetssøket. Tilgjengelige valg er 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100 og 500. Hvis du ikke velger en verdi, brukes standardverdien 10 for søket.

Søkekriteriefelt	Beskrivelse
Enheter	Velg enhetene som radiusen skal måles i. Tilgjengelige valg er kilometer og engelske mil.

Slik forhåndsviser du en post etter et nærhetssøk

- 1 Klikk på den ønskede nålen som er tilgjengelig fra nærhetssøket for en firma-, aktivitets- eller kontaktpersonpost.
- 2 Forhåndsvis posten på følgende måte:
 - a Hvis Forhåndsvisningsmodus for post er angitt som Klikk på Forhåndsvisning, kan du bevege musen over postnavnet for å vise forhåndsvisningsikonet og deretter klikke på ikonet for å vise det første området på detaljsiden for posten.
 - b Hvis Forhåndsvisningsmodus for post er angitt som Pek på kobling, kan du bevege musen over koblingen for postnavnet for å vise det første området på detaljsiden for posten.
- 3 Klikk på koblingen for postnavnet i forhåndsvisningen for posten for å åpne detaljsiden for posten.
MERKNAD: Du kan også åpne detaljsiden for posten fra koblingen for postnavnet i det første hurtigvinduet og fra hurtigvinduet for forhåndsvisningen.
- 4 Når du skal gå tilbake til kartet, klikker du på Tilbake til kart på detaljsiden for posten.
MERKNAD: Oracle CRM On Demand lagrer ikke resultatene fra tidligere nærhetssøk.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kart \(på side 355\)](#)
- [Finne adresser på kart \(på side 357\)](#)
- [Få kjøreanvisninger \(på side 360\)](#)

Få kjøreanvisninger

Dette emnet beskriver hvordan du får kjøreanvisninger til adresser på siden Kart i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis det nåværende stedet ditt kan fastslås, vises det med en nål på kartet som kommer opp når du åpner siden Kart. Hvis det ikke er mulig å fastslå det nåværende stedet ditt, vises det et kart over Nord-Amerika.

Før du begynner. For å kunne bruke siden Kart må du ha rettigheten Integrering av kart i brukerrollen din. I tillegg må administratoren gjøre fanen Kart tilgjengelig for brukerrollen din. Hvis du ikke finner fanen Kart blant fanene øverst på siden i Oracle CRM On Demand etter at administratoren har gjort den tilgjengelig for brukerrollen din, kan du legge til denne fanen i faneoppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til faner i faneoppsettet ditt, se [Vise faner \(på side 741\)](#).

Slik får du kjøreanvisninger

- 1 Klikk på fanen Kart.
- 2 Legg til et startpunkt og et mål for kjøreanvisningene, også kjent som startpunktet og stoppunktet, ved hjelp av en av de følgende metodene på siden Kart:
 - Klikk på dobbelpilene i søkeruten, og skriv inn adressen til startpunktet i feltet merket med A i fanen Anvisninger. Skriv deretter inn adressen til målet eller stoppunktet i feltet merket med B.
 Du må bruke komma for å skille mellom elementene i adressen, og du må angi navnet eller koden for landet som siste element i adressen. Adresseformatet kan variere mellom land.

Hvis du vil se en liste over land og de tilsvarende landskodene på to bokstaver som støttes av Oracle Maps, se [Web-siden for Oracle Maps-geokoding av metadata](#). Hvis du vil ha mer informasjon om adresseformatene som støttes av Oracle Maps, se [Web-siden Oracle Maps-geokodingskonsept](#).

- Høyreklikk på startstedet på kartet, og velg deretter Legg til anvisning for å legge til startpunktet i feltet merket med A i fanen Anvisninger. Høyreklikk deretter på målstedet, og velg Legg til anvisning for å legge til stoppunktet i feltet merket med B.
- Klikk på en nål på kartet, og velg Legg til anvisning for å legge til startpunktet i feltet merket med A i fanen Anvisninger. Klikk deretter på målnålen, og velg Legg til anvisning for å legge til stoppunktet i feltet merket med B.

Du kan kombinere disse metodene fritt for å legge til start- og stoppunkter etter behov.

MERKNAD: Hvis du skriver inn en adresse i søkefeltet i søkeruten, og hvis et startpunkt (A) og stoppunkt (B) finnes i fanen Anvisninger, legges adressen til som et stoppunkt (C) når du utfører søket.

3 Klikk på forstørrelsesglassikonet.

Oracle CRM On Demand starter kjøreanvisningene i fanen Anvisninger. Anvisningene, eller rutekortet, angir mulige kjøreruter og inkluderer anslått tid og avstand for hver rute, tilsvarende opplysningene om kjøreanvisninger fra kommersielt tilgjengelige globale posisjoneringssystemer. Oracle CRM On Demand plotter også inn måletikettene og ruten på kartet.

Hvis du skriver inn flere målstoppunkter, for eksempel startpunkt A med stoppunktene B og C, vil kjøreopplysningene omfatte anvisningene fra startpunkt A til stoppunkt B, og deretter fra stoppunkt B til stoppunkt C. Hvis du ønsker å få anvisninger fra ditt nåværende sted til et stoppunkt, inkluder ditt nåværende sted som startpunkt ved å klikke på nålen Mitt sted og deretter klikke på Legg til anvisning.

MERKNAD: Kjøreanvisningene er basert på de nærmeste gateopplysningene som er tilgjengelige fra Oracle Maps for adressen. Følgelig vil stoppunktetikettene kanskje ikke være festet på den eksakte adressen på kartet.

4 Hvis du vil sentrere et stoppunkt i kartvisningen, klikker du på stoppunktetiketten, for eksempel B, C og så videre, i rutekortet.

Sentrering av stoppunktet i visningen fungerer bare hvis ruten vises på kartet. Hvis du fjerner ruten ved å klikke på ikonet x i rutekortet eller ved å endre stoppunktene, eller hvis du ikke har klikket på forstørrelsesglasset etter å ha angitt stoppunktene, vil kartet ikke sentreres rundt stoppunktene.

5 Hvis du vil fjerne resultatene for kjøreanvisninger, klikk på x i rutekortet.

Ruten nullstilles også hvis du endrer de eksisterende stoppunktene, for eksempel hvis du redigerer et stoppunkt, fjerner et stoppunkt eller angir omvendt rekkefølge for stoppunkter.

6 Hvis du vil skrive ut kjøreanvisningene, klikker du på skriverikonet på kortet for kjøreresultater:



Forhåndsvisningsvinduet som åpnes, viser et stillbilde av kartet med kjøreanvisninger. Forhåndsvisningen inkluderer alle stoppunkt, stoppunktadressene, sammendraget av tider og avstander for turen, og kartet som viser alle tilgjengelige ruter. Under kartbildet vil du se en tabell over kjøreanvisninger med anslått kjøretid. Stoppunktene i tabellen er fargekodet og samsvarer med fargen på stiftene for stoppunktene på kartet.

I tillegg er alternativene som beskrives i tabellen nedenfor, tilgjengelige som koblinger nederst i fanen Anvisninger.

Valg	Beskrivelse
Legg til stoppunkt	Velg dette alternativet for å legge til flere målstoppunkter, opptil maksimalt fire stoppunkter. Et startpunkt og et stoppunkt er tilgjengelig som standard.

Valg	Beskrivelse
Flere valg	Velg dette alternativet for å angi ytterligere preferanser for kjøreanvisninger, for eksempel: ■ Rutepreferanse. Raskeste eller korteste. Raskeste er standardinnstillingen. ■ Veipreferanse. Motorvei eller lokale veier. Motorvei er standardinnstillingen. ■ Avstandsenheter. Britiske eller metriske. Britiske er standardinnstillingen. ■ Språk. Tilgjengelige språk for kjøreanvisninger er engelsk, fransk, tysk, italiensk og spansk. Engelsk er standardinnstillingen.
Omvendte adresser	Velg dette alternativet for å snu rekkefølgen på start- og stoppunktene i rutekortet.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kart \(på side 355\)](#)
- [Finne adresser på kart \(på side 357\)](#)
- [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#)

Datadekning for tilordning og geokoding

Den underliggende funksjonaliteten for tilordning og geokoding i Oracle CRM On Demand kommer fra Oracle Spatial and Graph. Tabellen nedenfor viser datadekningen fra Oracle Spatial and Graph.

Område	Land eller territorium
Nord-Amerika	Bahamas, Belize, Bermuda, Canada, Caymanøyene, Costa Rica, Cuba, Den dominikanske republikk, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, Mexico, Nicaragua, Panama, Puerto Rico, De amerikanske Jomfruøyene, USA
Europa	Albania, Andorra, Østerrike, Aserbajdsjan, Hviterussland, Belgia, Bosnia-Hercegovina, De britiske suverene baseområder, Bulgaria, Kanaløyene, Kroatia, Kypros, FNs buffersone på Kypros, Tsjekkia, Danmark, England, Estland, Den tidligere jugoslaviske republikken Makedonia, Finland, Frankrike, Georgia, Tyskland, Gibraltar, Hellas, Ungarn, Island, Irland, Isle of Man, Italia, Kasakhstan, Kosovo, Kirgisistan, Latvia, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Moldova, Monaco, Montenegro, Nederland, Nord-Irland, Norge, Polen, Portugal, Romania, Russland, San Marino, Skottland, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spania, Sverige, Sveits, Tyrkia, Tyrkisk-kypriotisk administrert område, Ukraina, Usbekistan, Vatikanstaten, Wales
Asia/ Stillehavsområdet	Australia, Bangladesh, Brunei Darussalam, Kambodsja, Hongkong-Kina, India, Indonesia, Macau-Kina, Malaysia, Maldivene, Mongolia, Nepal, New Zealand, Filippinene, Singapore, Sri Lanka, Taiwan, Thailand, Vietnam

Område	Land eller territorium
Sør-Amerika	Argentina, Aruba, Barbados, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Falklandsøyene, Fransk Guyana, Guadeloupe, Guyana, Martinique, Paraguay, Peru, Saint Barthelemy, St. Kitts og Nevis, St. Vincent og Grenadinene, Sør-Georgia og Sør-Sandwich-øyene, Surinam, Trinidad og Tobago, Uruguay, Venezuela
Midtøsten og Afrika	Angola, Bahrain, Benin, Botswana, Burundi, Egypt, Eswatini, Gazastripen, Ghana, Guinea, Irak, Israel, Elfenbenskysten, Jordan, Kenya, Kuwait, Libanon, Lesotho, Malawi, Mali, Marokko, Mosambik, Namibia, Niger, Nigeria, Oman, Qatar, Réunion, Rwanda, Saudi-Arabia, Senegal, Sør-Afrika, St. Helena, Ascension og Tristan da Cunha, Tanzania, Togo, Tunisia, Uganda, De forente arabiske emiratene, Zambia, Zimbabwe

MERKNAD: Land som ikke er oppført i tabellen, har bare begrensede tilordningslag fra produktet Nokia World Map. Dataene for Sør-Korea må lagres innenlands, og foreløpig er ingen implementeringsdato fastsatt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kart \(på side 355\)](#)
- [Finne adresser på kart \(på side 357\)](#)
- [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#)
- [Få kjøreanvisninger \(på side 360\)](#)
- [Få tilgang til et kart for en adresse \(på side 344\)](#)

5

Forretningsplanlegging

Dette emnet omhandler funksjonene for forretningsplanlegging som finnes i Oracle CRM On Demand.

Om forretningsplanlegging

Oracle CRM On Demand støtter håndtering av firmaer og kontaktpersoner. Dette omfatter håndtering av profiler for firmaet og relaterte kontaktpersoner, firma- og kontaktpersonforbindelser samt opprettelse av en helhetlig plan for effektiv tildeling av finansiering og ressurser i tilknytning til et firma.

Når salgs- og markedsføringsteam går fra en produktorientert strategi til en firmabasert (eller kundebasert) salgsstrategi, er nøkkelfirmasalgs og strategisk forretningsplanlegging viktige suksessfaktorer. Salgs- og markedsføringsteamene definerer følgende:

- Potensielle salgsmuligheter for virksomheten
- Strategiske mål
- Lister over definerte aktiviteter for å nå disse målene og oppnå salgsmuligheter
- Strategiske mål for et helt firma
- Kvantifiserbare mål med riktig definisjon av den potensielle salgsmuligheten

Oracle CRM On Demand støtter salgsstrategier og -prosesser for håndtering av nøkkelfirmaer, slik at firmateamene kan opprette og håndtere følgende:

- Forretnings- og engasjementsplaner
- Relaterte mål
- Salgsmuligheter
- Aktiviteter

MERKNAD: Funksjonaliteten for forretningsplaner, mål, planfirmaer, kontaktpersoner for plan og salgsmuligheter for plan er utviklet for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, men alle Oracle CRM On Demand-kunder har tilgang til denne funksjonaliteten. Selskapsadministratoren kan aktivere funksjonaliteten slik at du kan bruke den.

Scenarier for forretningsplanlegging

Følgende emner inneholder eksempler på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan også bruke denne funksjonaliteten på andre måter, avhengig av forretningsmodellen.

- [Scenario for håndtering av planer for ett firma \(på side 366\)](#) (firmaorientert)
- [Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter \(på side 366\)](#) (firmaorientert)
- [Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner \(på side 367\)](#) (kontaktpersonorientert)
- [Scenario for håndtering av planer for mål og produkter \(på side 368\)](#) (produktorientert)

Scenario for håndtering av planer for ett firma

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere planer for enkeltfirmaer. Firmaansvarlig bruker avanserte funksjoner for å håndtere store og komplekse firmaer (for eksempel et multinasjonalt selskap) i motsetning til et mindre firma (for eksempel et enkeltpersonforetak). Et slikt firma har flere planer for ulike perioder, eller innenfor samme periode, for ulike firmaansvarlige. For eksempel kan en ordinær firmaansvarlig og en firmaansvarlig for spesialprodukter ha forskjellige planer.

Firmaansvarlig utfører følgende oppgaver for å håndtere planene for et firma:

- 1 I forkant av planleggingsperioden oppretter firmaansvarlig en forretningsplan for hvert firma. I planen fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for firmaet for den tilknyttede perioden. En årlig plan og underordnede kvartalsvise planer er vanligvis tilgjengelige, særlig for viktige firmaer. Nøkkelmålingen for forretningsplanen er inntekt. En plan for en stor kunde inneholder vanligvis underordnede planer for ulike driftsenheter, salgsdistrikter og så videre, men alle planer administreres som ett firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner \(på side 369\)](#).
- 2 I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3 Firmaansvarlig angir ytterligere detaljer for forretningsplanen, det vil si målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall salgsbesøk. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål \(på side 374\)](#).
- 4 Når salgsmuligheter dukker opp, registrerer firmaansvarlig salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter \(på side 302\)](#).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner
- Vise mål som gjelder for alle firmaer
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter

Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet, som er en variant av [Scenario for håndtering av planer for ett firma \(på side 366\)](#), utfører en firmaansvarlig eller salgssjef forretningsplanleggingen for grupper av firmaer. Eksempler på slike firmagrupper er et helt salgsdistrikt, en *blokk* (en samling med firmaer og kontaktpersoner, normalt i et felles geografisk område), en større region, en markedskanal eller et markedssegment, eller en gruppe med små firmaer som det ikke utarbeides egne planer for. Brukerne som utfører [Scenario for håndtering av planer for ett firma \(på side 366\)](#), utfører vanligvis også dette scenarioet.

En firmaansvarlig eller salgssjef utfører følgende oppgaver for å håndtere planer for firmagruppen eller salgsdistriktet:

- 1 I forkant av planleggingsperioden oppretter firmaansvarlig en forretningsplan for hvert firma. I planen fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for firmaet for den tilknyttede perioden. En årlig plan og underordnede kvartalsvise planer er vanligvis tilgjengelige, særlig for viktige firmaer. Nøkkelmålingen for forretningsplanen er inntekt. Vanligvis har man alltid kvartalsvise underordnede planer, og muligens månedlige underordnede planer, for planlegging på lavere nivå. Enkelte felt, for eksempel Kontaktpersoner, kan stå tomme. Du kan ha planer på flere nivåer i hierarkiet, for eksempel salgsdistrikt, område og land, og disse kan opprettes ved hjelp av rekursive forbindelser i posttypen Forretningsplan. Firmaansvarlig oppretter planen på det høyeste nivået først, slik at andre ansatte kan opprette underordnede planer under den overordnede i hierarkiet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner \(på side 369\)](#).
- 2 I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3 Firmaansvarlig fullfører detaljene for forretningsplanen, nærmere bestemt målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall salgsbesøk. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål \(på side 374\)](#).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner.
- Vise mål som gjelder for alle firmaer.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter.

Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere planer for kontaktpersoner, uavhengig av kontaktpersonens forbindelse til et firma. Kontaktpersonen kan for eksempel være en viktig beslutningstaker, en konsulent eller en forsker med en innflytelse som strekker seg utover de tilknyttede firmaene.

En firmaansvarlig eller bransjeansvarlig utfører følgende oppgaver for å håndtere planen for en kontaktperson:

- 1 Firmaansvarlig oppretter en forretningsplan for hver kontaktperson, i forkant av planleggingsperioden. I planen fastsettes generelle mål for kontaktpersonen for den tilknyttede perioden. En årlig plan og vanligvis underordnede kvartalsvise planer er tilgjengelige, særlig for viktige kontaktpersoner.
Målrelaterte felt er sannsynligvis kvalitative mål, og ikke inntektsmål. Det er usannsynlig at det finnes noen form for hierarki som ligner på hierarkiet av firmaplaner som tilsvarer det samlede firmaet, driftsenheter og så videre. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner \(på side 369\)](#).
- 2 I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3 Firmaansvarlig angir målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall akademiske presentasjoner. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål \(på side 374\)](#).

- 4 Når salgsmuligheter dukker opp (for eksempel en mulighet til å gi en forelesning eller finansiere forskning), registrerer firmaansvarlig salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter \(på side 302\)](#).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til en kontaktperson og tilknyttede firmaer.
- Vise mål som gjelder for alle kontaktpersoner.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter.

Scenario for håndtering av planer for mål og produkter

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere forretningsplaner som fokuserer på planer, mål og produkter. Planene kan brukes for en bred gruppe med firmaer. Ved en strategisk produktlansering kan for eksempel salgs- eller markedsføringsledelsen opprette forretningsplaner og mål som skal brukes for alle firmaer (eller et relevant delsett), uten hensyn til de spesifikke detaljene i de enkelte firmaplanene.

Salgsledelsen, eller markedsføringsledelsen med godkjenning fra salgsledelsen, utfører vanligvis oppgavene nedenfor i håndteringen av planen. Hvordan planen håndteres, er avhengig av hvordan tilgangskontroller er implementert i organisasjonen.

- 1 På begynnelsen av de årlige eller kvartalsvise planleggingsperiodene oppretter markedsføringssjefen forretningsplanene for noen produktmarkedsføringsinitiativer. Markedsføringsorganisasjonen kan ha et eget system for omfattende produktforretningsplanlegging, men bruken i dette scenarioet gjelder høyt prioriterte initiativer som krever spesiell oppmerksomhet fra salgsteamet. I forretningsplanene fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for den tilknyttede perioden. Man kan ha en årlig plan og underordnede kvartalsvise planer. Nøkkelmålingen for forretningsplanene er vanligvis inntekt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner \(på side 369\)](#).
- 2 Markedsføringssjefen kan endre statusen for forretningsplanene fra Utkast til Sendt. De nødvendige lederne går gjennom, redigerer og godkjenner planer ved å endre statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden endrer markedsføringssjefen statusen for planen til Utløpt for å redusere antall inaktive planer.
- 3 Markedsføringssjefen legger til flere detaljer i planen, nærmere bestemt målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen, for eksempel å aktivere prøving, utføre aktiviteter eller foreta bestemte besøk. Markedsføringssjefen kan knytte aktivitetene til enten forretningsplanen eller målene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål \(på side 374\)](#).
- 4 Markedsføringssjefen bruker planen eller målet på en gruppe med firmaer. Planen kan gjelde for alle firmaer eller et delsett av firmaer som er relevante for et bestemt produkt. Markedsføringssjefen knytter forretningsplanen eller målet til hvert av de relevante firmaene. Firmaansvarlig gjennomfører og evaluerer forretningsplanen eller målet.
- 5 Når salgsmuligheter dukker opp, registrerer firmaansvarlig eller markedsføringssjefen salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter \(på side 302\)](#).

Firmaansvarlig eller markedsføringssjefen kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner.
- Vise mål som gjelder for alle firmaer.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter.

Forretningsplaner

Bruk forretningsplansidene til å opprette, oppdatere og spore forretningsplaner for firmaer, kontaktpersoner eller produkter. Ved hjelp av en *forretningsplan* kan salgsorganisasjoner fastsette strategiske målsetninger (for eksempel inntektsmål) og handlingsplaner for å nå disse målsetningene, i form av mål, aktiviteter og salgsmuligheter.

Du kan bruke forretningsplaner på en rekke måter for å ivareta selskapsspesifikke planleggingsprosesser. Du kan for eksempel opprette planer for enkeltfirmaer (for eksempel på hovedkontornivå eller salgsdistriktsnivå) eller for et visst antall firmaer (for eksempel alle firmaer i en selgers salgsdistrikt). Du kan opprette planer for kontaktpersoner uavhengig av deres firmatilknytning. Dette er nyttig ved håndtering av forbindelser til nøkkelpersoner som har en innflytelse i bestemte bransjer eller felt som strekker seg utover deres egen firmatilknytning (for eksempel en innflytelsesrik medisinsk forsker). Du kan opprette planer for produkter, eksempelvis for å planlegge lanseringen av et nytt produkt som skal selges til flere firmaer. For alle disse forretningsplantypene kan planleggingshorisonten være kort- eller langsiktig. Forretningsplantypen er basert på planleggingsperioder definert av selskapet, vanligvis måneder, kvartaler og år.

Brukerne kan opprette hierarkier av forretningsplaner. En bestemt forretningsplan kan ha flere underordnede planer, og kan dessuten ha tilknyttede mål. Hvis du vil ha flere opplysninger om mål, se [Mål \(på side 374\)](#). I en forretningsplan fastsettes generelle strategiske målsetninger, for eksempel et inntektsmål. I et mål fastsettes imidlertid en taktisk målsetning, for eksempel gjennomføring av et visst antall salgsbesøk eller et visst antall nye resepter i en medisinsk praksis.

Ved hjelp av forretningsplaner kan du integrere håndtering av kundeforbindelser med forretningsplanleggingsoppgaver, arbeidsflyter og leveranser i livssyklusen for forretningsplanlegging. En forretningsplan har støtte for opprettelse og administrasjon av firmaplaner, og støtter dermed salg til firmaer og salgshåndtering. En forretningsplan består av noen generelle planopplysninger, og inkluderer relaterte planmål, salgsmuligheter og aktiviteter. Disse planopplysningene er også relatert til firmaer, ettersom en forretningsplan kan opprettes for ett firma, for eksempel et overordnet firma i en gruppe, og brukes på flere andre firmaer i en gruppe.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om forretningsplaner, er kanskje fanen Forretningsplan utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan

Hjemmesiden for forretningsplan er startpunktet for all håndtering av forretningsplaner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forretningsplan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en forretningsplan

Du kan opprette en ny forretningsplan ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste forretningsplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Forretningsplanfelt \(på side 372\)](#).

Arbeide med forretningsplanlister

Området for forretningsplanlister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for forretningsplaner.

Forretningsplanliste	Filtre
Alle forretningsplaner	Alle forretningsplaner som er synlige for deg, uansett hvem som eier forretningsplanen.
Nylig endrede forretningsplaner	Alle forretningsplaner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede forretningsplaner

Området Nylig endrede forretningsplaner inneholder de seneste forretningsplanene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for forretningsplan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for forretningsplan:

- Nylig opprettede forretningsplaner
- Nylig endrede forretningsplaner
- Mine nylig opprettede forretningsplaner
- Mine nylig endrede forretningsplaner
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for forretningsplan)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forretningsplan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forretningsplan.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forretningsplan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner \(på side 369\)](#)
- [Forretningsplanfelt \(på side 372\)](#)
- [Håndtere forretningsplaner \(på side 370\)](#)

Håndtere forretningsplaner

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av forretningsplaner her:

- [Koble poster til forretningsplaner \(på side 371\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)

- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Bruke vurderingsskript \(på side 160\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med forretningsplansidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner \(på side 369\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan \(på side 369\)](#)
- [Forretningsplanfelt \(på side 372\)](#)

Koble poster til forretningsplaner

Du kan koble flere poster til forretningsplanen ved å legge til områder på detaljsiden for forretningsplanposten:

- Planfirmaer
- Kontaktpersoner for plan
- Forretningsplaner
- Mål
- Salgsmuligheter for plan
- Aktiviteter

MERKNAD: En bestemt forretningsplan kan være relatert til flere elementer i alle de ovennevnte entitetene. Støtte for flere overordnede *planer* gir nødvendig fleksibilitet til å relatere disse entitetene til forretningsplaner. En forretningsplan, et mål eller en aktivitet kan bare være relatert til én overordnet forretningsplan. Men et planfirma, en kontaktperson for plan eller en salgsmulighet for plan støtter flere overordnede forretningsplaner. Støtte for flere overordnede planer gir nødvendig fleksibilitet til å relatere disse entitetene til forretningsplaner.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742).

Slik kobler du poster til en forretningsplan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på forretningsplandetaljsiden.
- 2 Klikk på pilene på siden for detaljoppsett for forretningsplan for å legge til området for posten, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Forretningsplanfelt

Bruk siden Rediger forretningsplan til å legge til en forretningsplan eller oppdatere detaljer for en eksisterende forretningsplan. På siden Rediger forretningsplan vises hele settet med felt for en forretningsplan.

TIPS: Du kan også redigere forretningsplaner på forretningsplanlistesiden og på forretningsplandetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av forretningsplanfeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om plan	
Plannavn	Navnet på forretningsplanen. (Obligatorisk.)
Periode	Angir perioden da forretningsplanen skal gjennomføres. En planleggingsperiode følger selskapets regnskapskalenderdefinisjon, som er fastsatt av selskapsadministratoren. En periode kan tilsvare et regnskapsår, et regnskapskvartal, en regnskapsmåned eller en regnskapsuke, for eksempel regnskapskvartal 1 2010. De tilgjengelige periodene som er oppført, er basert på regnskapskalenderen som er definert i selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer regnskapskalendere, se Om regnskapskalendere (på side 1149). MERKNAD: Du må ha rettigheten Håndter periodeadministrasjon for å kunne velge en periode.
Periode: Startdato	Startdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge startdatoen.
Periode: Sluttdato	Sluttdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdatoen.
Type	Forretningsplantypen. Velg den aktuelle forretningsplantypen i rullegardinlisten. Eksempler på plantyper er Firma, Lokal, Regional, Nasjonal, Markedssegment, Engasjement og Varemerke. (Obligatorisk.)
Status	Forretningsplanens status. Velg gjeldende status for forretningsplanen i rullegardinlisten. Eksempler på planstatuser er Utkast, Sendt, Endelig godkjent, Gjeldende, Utløpt, Fremtidig og Sperret. (Obligatorisk.)
Eier	Eieren av forretningsplanposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten,

Felt	Beskrivelse
	og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Beskrivelse	En beskrivelse av forretningsplanen.
Produktnavn	Navnet på produktet som er knyttet til denne planen. Klikk på oppslagsikonet for å velge et produkt.
Planinntekt	Den forventede inntekten som er knyttet til denne planen.
Valuta	Valutaen for alle pengebeløp i denne planen.
Valutakursdato	Den relevante datoen for omregning av lokale inntektsbeløp til valutaer som brukes ved hovedkontoret.
Firma	Firmaet som er knyttet til denne forretningsplanen. Klikk på oppslagsikonet for å velge et firma. Dette feltet kan brukes når det er en én-til-én-forbindelse mellom forretningsplanen og et bestemt firma. Hvis forretningsplanen har mer enn ett tilknyttet firma, bruker du planfirmaene for kryssingsentiteten til å danne forbindelsen. MERKNAD: Feltet Firma er som standard ikke tilgjengelig. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil legge til dette feltet på siden Detaljer om forretningsplan.
SWOT-analyse	
Styrker	Konkurransemessige styrker med hensyn til oppnåelse av denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Svakheter	Konkurransemessige svakheter med hensyn til oppnåelse av denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Salgsmuligheter	Potensielle forretningsmuligheter i tilknytning til denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Trusler	Potensielle trusler som kan begrense forretningsmuligheter i tilknytning til denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
MERKNAD: Feltene nedenfor finnes i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige for din konfigurasjon. Kontakt administratoren hvis disse feltene ikke er tilgjengelige.	
Eierpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som eieren av forretningsplanen tilhører.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som opprettet forretningsplanen.
Hovedpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som leder arbeidet i forretningsplanen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner \(på side 369\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan \(på side 369\)](#)
- [Håndtere forretningsplaner \(på side 370\)](#)

Mål

Bruk målsidene til å opprette, oppdatere og spore mål for en forretningsplan.

Et *mål* er et taktisk mål som du ønsker å nå, for å oppnå en mer generell strategisk målsetning i en forretningsplan. Vanligvis oppretter du et mål som er relatert til en forretningsplan. Mens en forretningsplan kan inneholde et helhetlig årlig inntektsmål for et firma, brukes et mål til å fastlegge en taktisk målsetning, for eksempel gjennomføring av et visst antall salgsbesøk eller et visst antall nye resepter i en medisinsk praksis. Mål gir et mellomliggende planleggingsnivå, mellom fastsettelse av generelle strategiske målsetninger i forretningsplaner, og lavnivåplanlegging med aktiviteter (enkeltstående salgsbesøk og samtaler) og salgsmuligheter (enkeltstående salgssamtaler).

Et mål trenger ikke å være underordnet en forretningsplan. Ulike organisasjoner kan velge å bruke mål på forskjellige måter. I likhet med forretningsplaner kan du bruke mål for firmaer, kontaktpersoner eller produkter. Et bestemt mål kan ha flere underordnede mål. Du kan fastsette mål for kortsiktige eller langsiktige perioder. Periodene er basert på planleggingsperioder som er definert i selskapet, vanligvis måneder, kvartaler eller år. Mål er ikke like fleksible som forretningsplaner. Mens en forretningsplan kan være relatert til flere firmaer og kontaktpersoner, kan et mål bare være relatert til ett firma og én kontaktperson. Dessuten kan en salgsmulighet være relatert til flere forretningsplaner, men bare til ett mål.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore mål, er kanskje fanen Mål utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for mål

Hjemmesiden for mål er startpunktet for all håndtering av målposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for mål. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette et mål

Du kan opprette et nytt mål ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede mål. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Målfelt \(på side 376\)](#).

Arbeide med mållister

Området for mållister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for mål.

Målliste	Filtre
Alle mål	Alle mål som er synlige for deg, uansett hvem som eier målet.
Nylig endrede mål	Alle mål der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede mål

Området Nylig endrede mål inneholder de seneste målene du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for mål

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for mål:

- Nylig opprettede mål
- Nylig endrede mål
- Mine nylig opprettede mål
- Mine nylig endrede mål
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for mål)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for mål

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for mål.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for mål for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere mål

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av mål her:

- [Koble poster til mål \(på side 376\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Bruke vurderingsskript \(på side 160\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med målsidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om mål i følgende emner:

- [Mål \(på side 374\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for mål \(på side 374\)](#)
- [Målfelt \(på side 376\)](#)

Koble poster til mål

Du kan også koble følgende poster til et mål ved å legge til områder på detaljsiden for målposten:

- Mål
- Salgsmuligheter
- Aktiviteter

Hvis du vil ha flere opplysninger, se Endre detaljsideoppsett (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742).

Slik kobler du poster til et mål

- 1 Klikk på Rediger oppsett på måldetaljsiden.
- 2 Klikk på pilene på siden for detaljoppsett for mål for å legge til området for posten, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Målfelt

Bruk siden Rediger mål til å legge til et mål eller oppdatere detaljer for et eksisterende mål. På siden Rediger mål vises hele settet med felt for et mål.

TIPS: Du kan også redigere mål på mållistesiden og på måldetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av målfeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om mål	
Navn på mål	Navnet på målet. (Obligatorisk.)

Felt	Beskrivelse
Plannavn	Den overordnede forretningsplanen som er knyttet til dette målet. Velg en forretningsplan ved hjelp av oppslagsikonet.
Type	Den generelle hensikten med dette målet. Eksempler er Holdninger, Utdanning, Forbindelse, Anskaffelse av nytt firma, Øk firmagjennomslag, Produkttest, Spesialinsitament, Firmabevaring og Konkurrerende svar. Velg en type i rullegardinlisten. (Obligatorisk.)
Status	Gjeldende status for målet. Eksempler er Utkast, Sendt, Endelig godkjent, Gjeldende, Utløpt, Fremtidig og Sperret. Velg en status i rullegardinlisten. (Obligatorisk.)
Firmanavn	Firmaet som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge et firma.
Navn på kontaktperson	Kontaktpersonen som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge en kontaktperson.
Produktnavn	Produktet som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge et produkt.
Periode	En periode markerer tidsrommet der et mål må fullføres. Et periodemål fastsettes på grunnlag av selskapets regnskapskalenderdefinisjon, som angis av selskapsadministratoren. (Obligatorisk.) En periode kan tilsvare et regnskapsår, et regnskapskvartal, en regnskapsmåned eller en regnskapsuke, for eksempel regnskapskvartal 1, 2010. De tilgjengelige periodene som er oppført, er basert på regnskapskalenderen som er definert i selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer regnskapskalendere, se Om regnskapskalendere (på side 1149). MERKNAD: Du må ha rettigheten Håndter periodeadministrasjon for å kunne velge en periode.
Periode: Startdato	Startdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge startdatoen.
Periode: Sluttdato	Sluttdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdatoen.
Målopplysninger	
Målinntekt	Inntektsmålsetningen for dette målet, for eksempel 1 000 000.
Valuta	Valutaen for inntekten (for eksempel NOK eller EURO). Klikk på valutaikonet for å velge ønsket valuta.
Valutakursdato	Den relevante datoen for omregning av lokal inntekt til valutaer som brukes ved hovedkontoret.
Målgruppe	Målgruppen eller målorganisasjonen for dette målet, for eksempel leger som er spesialister på kardiologi.

Felt	Beskrivelse
Mål	Målsetningen eller utfallet for dette målet uttrykt i målenheter, for eksempel 1 000 som angivelse av 1 000 kundebesøk.
Målenheter	Uttrykksenheten for målet, for eksempel salgsenheter, antall besøk eller kroner. Klikk på rullegardinlisten for å velge en målenhet.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	En beskrivelse av målet.
Eier	Eieren av målposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om mål i følgende emner:

- [Mål \(på side 374\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for mål \(på side 374\)](#)
- [Håndtere mål \(på side 375\)](#)

Planfirmaer

Bruk planfirmsidene til å opprette, oppdatere og spore planfirmaer som er knyttet til forretningsplaner. Et *planfirma* tilordner firma- og forretningsplaner. Du bruker med andre ord planfirmaer til å knytte firmaer til forretningsplaner. Et planfirma gjør det mulig for et firma å ha flere forretningsplaner (for eksempel én plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps). En forretningsplan dekker imidlertid flere firmaer (for eksempel alle firmaer i et salgsdistrikt).

Det er mulig at noen brukere ikke samhandler direkte med posttypen for planfirma. Men i stedet knytter firmaer til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra firmadetaljsiden. Noen brukere vil kanskje foretrekke å arbeide direkte med posttypen for planfirma.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om planfirmaer, er kanskje fanen Planfirma utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for planfirma

Hjemmesiden for planfirma er startpunktet for all håndtering av planfirmaer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for planfirma. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette et planfirma

Du kan opprette et nytt planfirma ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede planfirmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Planfirmafelt \(på side 380\)](#).

Arbeide med planfimalister

Området for planfimalister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for planfirmaer.

Planfimaliste	Filtre
Alle planfirmaer	Alle planfirmaer som er synlige for deg, uansett hvem som eier planfirmaet.
Nylig endrede planfirmaer	Alle planfirmaer der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede planfirmaer

Området Nylig endrede planfirmaer inneholder de seneste planfirmaene du har endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for planfirma

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for mål:

- Nylig opprettede planfirmaer
- Nylig endrede planfirmaer
- Mine nylig opprettede planfirmaer
- Mine nylig endrede planfirmaer
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for planfirma)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for planfirma

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for planfirma.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for planfirma for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere planfirmaer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med planfirmasidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om planfirmaer i følgende emner:

- [Planfirmaer \(på side 378\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for planfirma \(på side 378\)](#)
- [Planfirmafelt \(på side 380\)](#)

Planfirmafelt

Bruk siden Rediger planfirma til å legge til et planfirma eller oppdatere detaljer for et eksisterende planfirma.

TIPS: Du kan også redigere planfirmaer på [planfimalistesiden](#) og på [planfirmadetaljsiden](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av planfirmafeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om planfirma	
Firma	Oracle CRM On Demand-firmaet som er knyttet til denne planfirmaposten. Klikk på oppslagsikonet for å velge det tilknyttede firmaet. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om firmafelt, se Firmafelt (på side 276) .
Primært planfirma	Merk eventuelt av i denne boksen for å angi hvilket firma som er primærfirmaet tilknyttet en plan.
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne planfirmaposten. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede forretningsplanen. (Obligatorisk.)
Firma: Sted	Stedsopplysningene fra feltet Sted i firmaposten. Viser hvilken type fasilitet firmaet driver på det aktuelle stedet, for eksempel Hovedkontor. (Skrivebeskyttet.)

Felt	Beskrivelse
Firma: Prioritet	Prioritetsopplysningene fra feltet Prioritet i firmaposten. Viser prioriteten for firmaet, for eksempel Høy, Middels eller Lav. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Type firma	Firmatypeopplysningene fra feltet Type firma i firmaposten. Viser firmaets forbindelse til ditt selskap, for eksempel Prospekt, Kunde, Partner eller Konkurrent. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Referanse	Referanseopplysningene fra avmerkingsboksen Referanse i firmaposten. Viser om firmaet kan brukes som referanse for potensielle kunder eller selgere. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Eier	Eieropplysningene fra feltet Eier i firmaposten. Viser aliaset til firmaposteieren. (Skrivebeskyttet.)

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om planfirmaer i følgende emner:

- [Planfirmaer \(på side 378\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for planfirma \(på side 378\)](#)
- [Håndtere planfirmaer \(på side 379\)](#)

Kontaktpersoner for plan

Bruk sidene for kontaktperson for plan til å opprette, oppdatere og spore kontaktpersoner som er knyttet til forretningsplaner. En *kontaktperson for plan* er en post som gjør det mulig å knytte kontaktpersoner til forretningsplaner, slik at hver kontaktperson kan ha flere forretningsplaner. Du kan for eksempel ha én kontaktperson for plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps. Samtidig gjør en kontaktperson for plan det mulig for en forretningsplan å dekke flere kontaktpersoner, for eksempel alle kontaktpersonene i et salgsdistrikt.

Noen brukere vil kanskje ikke samhandle direkte med posttypen for kontaktperson for plan, men heller knytte kontaktpersoner til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra kontaktpersondetaljsiden. Andre brukere vil imidlertid foretrekke å arbeide direkte med posttypen for kontaktperson for plan.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om kontaktpersoner for plan, er kanskje fanen Kontaktperson for plan utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan

Hjemmesiden for kontaktperson for plan er startpunktet for all håndtering av kontaktpersoner for plan.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kontaktperson for plan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en kontaktperson for plan

Du kan opprette en ny kontaktperson for plan ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede kontaktpersoner for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og Felt for kontaktperson for plan (se [Felt for kontaktperson for plan](#) på side 383).

Arbeide med lister for kontaktperson for plan

Området for lister for kontaktpersoner for plan inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kontaktpersoner for plan.

Liste for kontaktperson for plan	Filtre
Alle kontaktpersoner for plan	Alle kontaktpersoner for plan som er synlige for deg, uansett hvem som eier planfirmaet.
Nylig endrede kontaktpersoner for plan	Alle kontaktpersoner for plan der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede kontaktpersoner for plan

I området Nylig endrede kontaktpersoner for plan vises de seneste kontaktpersonene for plan som er endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for kontaktperson for plan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for kontaktperson for plan:

- Nylig opprettede kontaktpersoner for plan
- Nylig endrede kontaktpersoner for plan
- Mine nylig opprettede kontaktpersoner for plan
- Mine nylig endrede kontaktpersoner for plan
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for kontaktperson for plan)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kontaktperson for plan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kontaktperson for plan.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kontaktperson for plan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere kontaktpersoner for plan

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer for håndtering av kontaktpersoner for plan som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med sidene for kontaktperson for plan, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om kontaktpersoner for plan i følgende emner:

- [Kontaktpersoner for plan \(på side 381\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan \(på side 381\)](#)
- [Felt for kontaktperson for plan \(se \[Felt for kontaktperson for plan\]\(#\) på side 383\)](#)

Felt for kontaktperson for plan

Bruk siden Rediger kontaktperson for plan til å legge til en kontaktperson for plan eller oppdatere detaljer for en eksisterende kontaktperson for plan. På siden Rediger kontaktperson for plan vises hele settet med felt for en kontaktperson for plan.

TIPS: Du kan også redigere kontaktpersoner for plan på listesiden og detaljsiden for kontaktperson for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for kontaktpersoner for plan.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kontaktperson for plan	
Kontaktperson	Oracle CRM On Demand-kontaktpersonen som er knyttet til denne posten for kontaktperson for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede kontaktpersonen. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om kontaktpersonfelt, se Kontaktpersonfelt (på side 297) .
Primær kontaktperson for plan	Merk av i denne boksen for å angi om kontaktpersonen er hovedkontaktperson for forretningsplanen.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson: Fornavn	Opplysninger fra feltet Fornavn i kontaktpersonposten. (Skrivebeskyttet.)
Kontaktperson: Etternavn	Opplysninger fra feltet Etternavn i kontaktpersonposten. (Skrivebeskyttet.)
Kontaktperson: Firma	Firmaet som er knyttet til kontaktpersonen. (Skrivebeskyttet.)
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne posten for kontaktperson for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede forretningsplanen. (Obligatorisk.)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om kontaktpersoner for plan i følgende emner:

- [Kontaktpersoner for plan \(på side 381\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan \(på side 381\)](#)
- [Håndtere kontaktpersoner for plan \(på side 382\)](#)

Salgsmuligheter for plan

Bruk sidene for salgsmulighet for plan til å opprette, oppdatere og spore salgsmuligheter som er knyttet til en forretningsplan. En *salgsmulighet for plan* knytter salgsmuligheter til forretningsplaner, slik at en salgsmulighet kan knyttes til flere forretningsplaner (for eksempel én plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps). En forretningsplan kan være relatert til flere salgsmuligheter samtidig.

Det er mulig at noen brukere ikke samhandler direkte med posttypen for salgsmulighet for plan, men heller knytter salgsmuligheter til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra salgsmulighetsdetaljsiden. Andre brukere vil kanskje foretrekke å arbeide direkte med posttypen for salgsmulighet for plan.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om salgsmuligheter for plan, er kanskje fanen *Salgsmulighet for plan* utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan

Hjemmesiden for salgsmulighet for plan er startpunktet for all håndtering av salgsmuligheter for plan.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for salgsmulighet for plan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en salgsmulighet for plan

Du kan opprette en salgsmulighet for plan ved å klikke på knappen *Ny* i området *Nylig endrede salgsmuligheter for plan*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for salgsmulighet for plan \(på side 386\)](#).

Arbeide med lister for salgsmulighet for plan

Området for lister for salgsmuligheter for plan inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for salgsmuligheter for plan.

Liste for salgsmulighet for plan	Filtre
Alle salgsmuligheter for plan	Alle salgsmuligheter for plan som er synlige for deg, uansett hvem som eier salgsmuligheten for plan.
Nylig endrede salgsmuligheter for plan	Alle salgsmuligheter for plan der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede salgsmuligheter for plan

I området Nylig endrede salgsmuligheter for plan vises de seneste salgsmulighetene for plan som er endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for salgsmulighet for plan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for salgsmulighet for plan:

- Nylig opprettede salgsmuligheter for plan
- Nylig endrede salgsmuligheter for plan
- Mine nylig opprettede salgsmuligheter for plan
- Mine nylig endrede salgsmuligheter for plan
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for salgsmulighet for plan)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for salgsmulighet for plan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for salgsmulighet for plan.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for salgsmulighet for plan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Håndtere salgsmuligheter for plan

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer for håndtering av salgsmuligheter for plan som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med sidene for salgsmulighet for plan, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om salgsmuligheter for plan i følgende emner:

- [Salgsmuligheter for plan \(på side 384\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan \(på side 384\)](#)
- [Felt for salgsmulighet for plan \(på side 386\)](#)

Felt for salgsmulighet for plan

Bruk siden Rediger salgsmulighet for plan til å legge til en salgsmulighet for plan eller oppdatere detaljer for en eksisterende salgsmulighet for plan.

TIPS: Du kan også redigere salgsmuligheter for plan på listesiden og detaljsiden for salgsmulighet for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for salgsmuligheter for plan.

Felt	Beskrivelse
Opplysninger om salgsmulighet for plan	
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne posten for salgsmulighet for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge forretningsplanen. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om forretningsplaner, se Forretningsplaner (på side 369) .
Salgsmulighet	Salgsmuligheten i Oracle CRM On Demand som er knyttet til denne posten for salgsmulighet for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede salgsmuligheten. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsmuligheter, se Salgsmuligheter (på side 302) .
Salgsmulighet: Firma	Firmaet som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)

Felt	Beskrivelse
Salgsmulighet: Lukkingsdato	Den forventede lukkingsdatoen som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Prognose	Hvis det er merket av i denne boksen, vil salgsmuligheten bli inkludert i beregningen av prognoseinntekt. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Eier	Opplysninger fra feltet Eier i salgsmulighetsposten. Eieren er personen som er tilordnet til denne salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Inntekt	Den potensielle inntekten som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om salgsmuligheter for plan i følgende emner:

- [Salgsmuligheter for plan \(på side 384\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan \(på side 384\)](#)
- [Håndtere salgsmuligheter for plan \(på side 385\)](#)

6

Serviceforespørsler og løsninger

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for opplysninger om kundeservice:

- **Serviceforespørsler.** Bruk disse sidene til å håndtere serviceforespørsler fra kunder vedrørende produkter eller tjenester.
- **Løsninger.** Bruk disse sidene til å lagre svar på vanlige spørsmål eller serviceforespørsler.

Prosessen for håndtering av serviceforespørsler

Utfør følgende oppgaver for å administrere serviceforespørsler:

- 1 Opprette en serviceforespørsel (se [Opprette en serviceforespørsel](#) på side 389).
- 2 Arbeide med en serviceforespørsel (på side 389).
- 3 Løse en serviceforespørsel (på side 389).
- 4 Lukke en serviceforespørsel (på side 390).

Serviceforespørsler kan følge av innkommende anrop fra kunden.

Opprette en serviceforespørsel

Opprettelse av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Verifisere kundeopplysningene og registrere serviceforholdet.
- 2 Benytte serviceskript for konsekvent bruk av selskapsprosedyrer, eksempelvis for å identifisere og eskalere problemer.
Hvis du vil ha flere opplysninger om skript, se [Bruke serviceforespørselsskript](#) (på side 393).
- 3 Tilordne serviceforespørsler til servicemedarbeidere. Se [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 393).

Arbeide med en serviceforespørsel

Arbeidet med en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Logge oppfølgingssamtaler.
- 2 Logge oppgaver.
- 3 Logge notater for å registrere handlingene som er utført for å hjelpe kunden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til aktiviteter i serviceforespørsler, se [Opprette aktiviteter](#) (på side 191) og [Aktivitetsfelt](#) (på side 221).

Løse en serviceforespørsel

Løsning av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Søke i løsningsbiblioteket for å finne opplysninger som kan hjelpe deg med å løse kundeforespørselen. Se [Vurdere løsninger](#) (på side 402).

- 2 Koble de aktuelle løsningene til serviceforespørselen og rangere nytteverdien, slik at biblioteket kan overvåkes og forbedres kontinuerlig. Se [Rangere løsninger \(på side 402\)](#).
- 3 Bruk forhåndsbygde eller egendefinerte rapporter til å identifisere problemer. Se [Kjøre analyser \(på side 781\)](#).
- 4 Utføre handlinger umiddelbart for å løse dem. Hvis du ikke finner en løsning, legger du til en ny løsning i biblioteket. Se [Håndtere løsninger \(på side 401\)](#).

Lukke en serviceforespørsel

Lukking av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Registrere slutføringsaktiviteter.
- 2 Lukke serviceforespørselen når den er løst. Se [Lukke løste serviceforespørsler \(på side 395\)](#).

Serviceforespørsler

Bruk serviceforespørselssidene til å registrere, spore og behandle kundeforespørsler om opplysninger eller assistanse. En *serviceforespørsel* inneholder alle relevante detaljopplysninger om en bestemt serviceaktivitet. Du kan også bruke serviceforespørselen til å lagre tilleggsopplysninger, for eksempel løsninger eller aktiviteter som er nødvendige for å løse serviceforespørselen. Servicemedarbeidere har tilgang til alle relevante opplysninger om serviceforespørsler på ett sted. For å sikre at en serviceforespørselspost inneholder all serviceaktivitet, spores endringer i poster ved hjelp av sporingsfunksjonalitet. Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av serviceforespørsler, se [Proessen for håndtering av serviceforespørsler \(på side 389\)](#).

Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel

Hjemmesiden for serviceforespørsel er startpunktet for all serviceforespørselshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for serviceforespørsel. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en serviceforespørsel

Du kan opprette en serviceforespørselspost ved å klikke på knappen Ny i området Mine åpne serviceforespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om serviceforespørsler, se [Tilordne serviceforespørsler \(på side 393\)](#) og [Serviceforespørselsfelt \(på side 395\)](#).

Arbeide med serviceforespørselslister

Området Lister over serviceforespørsler inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for serviceforespørsler.

Serviceforespørselsliste	Filtre
Alle serviceforespørsler	ingen
Alle lukkede serviceforespørsler	Status = Lukket
Alle eskalerte serviceforespørsler	Status = Åpen - eskalert
Alle åpne serviceforespørsler	Status = Åpen, status = Åpen - eskalert

Serviceforespørselsliste	Filtre
Alle nylig opprettede serviceforespørsler	Alle serviceforespørsler, sortert etter opprettelsesdato
Alle nylig endrede serviceforespørsler	Alle serviceforespørsler, sortert etter endringsdato
Mine åpne serviceforespørsler	Status = Åpen (viser poster der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier)
Mine serviceforespørsler	Serviceforespørsler med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise åpne serviceforespørsler

Området Mine åpne serviceforespørsler inneholder en liste over dine åpne serviceforespørsler, i rekkefølgen de ble opprettet. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Vise serviceforespørselsrelaterte oppgaver

Området Oppgaver relatert til serviceforespørsel inneholder åpne serviceforespørselsrelaterte oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Følgende opplysninger vises:

- **Forfallsdato.** Datoen da oppgaven må være utført, angitt av deg eller en leder.
- **Prioritet.** Oppgaveprioritet, angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklisten for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklistene, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

- **Emne.** Tittelen på oppgaven. Klikk på koblingen for å vise oppgaven.
- **Serviceforespørsel.** Systemgenerert nummer som identifiserer serviceforespørselen.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over serviceforespørselsrelaterte oppgaver.

Vise åpne serviceforespørselsrapporter

Området Analyse av åpen serviceforespørsel inneholder serviceforespørselsrapporter etter kilde, produktområde, brukernavn eller prioritet. Du kan klikke på et diagramområde eller tabellelement for å vise detaljer og bestemme hva som må gjøres for å løse dagens problemer. Du kan også endre kategoriene i rullegardinlisten for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Bruke denne analysen til å holde deg oppdatert på åpne og eskalerte serviceforespørsler.
- Filtrere etter produktområde for å se hvilke områder som genererer flest oppringninger.
- Filtrere etter brukernavn for å se hvordan arbeidsmengden er fordelt innenfor teamet.
- Filtrere etter prioritet for å se nivået for serviceproblemer som rapporteres.

Hvis du vil ha tilgang til andre typer serviceanalyser, går du til fanen Analyse.

Legge til områder på hjemmesiden for serviceforespørsel

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for serviceforespørsel:

- Oppgaver relatert til serviceforespørsel
- Mine gjeldende oppgaver relatert til serviceforespørsel (oppgaver som forfaller i dag)
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for serviceforespørsler)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for serviceforespørsel

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for serviceforespørsel.
- 2 Bruk retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for serviceforespørsel for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere serviceforespørsler

Serviceforespørselshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne serviceforespørsler \(på side 393\)](#)
- [Bruke serviceforespørselsskript \(på side 393\)](#)
- [Legge til løsninger i serviceforespørsler \(på side 394\)](#)
- [Eskalere serviceforespørsler \(på side 394\)](#)
- [Lukke løste serviceforespørsler \(på side 395\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Vise springer for poster \(på side 167\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratører kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Arbeide med Oracle Social Network \(på side 412\)](#)

Tilordne serviceforespørsler

Når du oppretter en serviceforespørsel, er eierfeltet tomt. Du kan tilordne eieren manuelt. Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og posttypen Serviceforespørsel er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan serviceforespørselen tilordnes automatisk til en eier første gang forespørselen lagres. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#).

MERKNAD: Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Hvis en primær egendefinert bok er tilordnet til posten før tilordningsstyreren tilordner posten på nytt til en eier, fjerner tilordningsstyreren den primære boken fra posten. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du konfigurerer en posttype i bokmodus, anbefales det på det sterkeste at du deaktiverer alle regelgrupper for posttypen.

Hvis en serviceforespørsel allerede er tilordnet og tilgangsnivåene dine tillater det, kan du tilordne forespørselen på nytt ved å endre eiernavnet eller den primære egendefinerte boken i forespørselen. Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og posttypen Serviceforespørsel er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan du i tillegg tilordne en serviceforespørsel på nytt til en ny eier på en av følgende måter:

- Merk av for Tilordne eier på nytt i forespørselen.
- Slett eiernavnet eller den primære egendefinerte boken fra forespørselen.

Hvis du merker av for Tilordne eier på nytt eller sletter navnet på eieren eller den primære egendefinerte boken, behandler tilordningsstyreren serviceforespørselen på nytt og tilordner den til en eier i henhold til reglene som selskapet har definert.

MERKNAD: Hvis en serviceforespørsel har statusen Lukket, ignorerer tilordningsstyreren serviceforespørselen, og den tilordnes ikke på nytt. Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan også variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilordningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt, og gjeldende systembelastning.

Slik tilordner du en serviceforespørsel manuelt

- 1 Velg serviceforespørselen du vil tilordne.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du søker etter serviceforespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for serviceforespørselen.
- 3 Plasser markøren i feltet Eier eller feltet Bok på redigeringssiden for serviceforespørsel, klikk på oppslagsikonet, og velg deretter en ny eier eller bok i oppslagsvinduet.
- 4 Lagre endringene.

Bruke serviceforespørselsskript

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved innsamling av opplysninger om serviceforespørsler (samtalemanuskript) eller vurdering av kundetilfredshetsnivåer (undersøkelser av kundetilfredshet). Et vurderingsskript består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektet og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

Før du begynner. Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se [Om vurderingsskript \(på side 1850\)](#).

Slik bruker du et serviceforespørselsskript

- 1 Velg serviceforespørselen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger serviceforespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Rull ned til området Samtalemanuskript eller området Undersøkelser av kundetilfredshet på serviceforespørselsdetaljsiden, og klikk på Legg til.

MERKNAD: Hvis området Samtalemanuskript eller området Undersøkelser av kundetilfredshet ikke vises, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til det ønskede området i sideoppsettet. Disse områdene kan bare legges til på siden hvis selskapsadministratoren har konfigurert dem.

- 3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.
- 4 Velg et svar for hvert skriptspørsmål i vinduet Samtalemanuskript eller Undersøkelser av kundetilfredshet, og klikk deretter på Lagre.

Serviceforespørselsdetaljsiden vises igjen. Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.

Legge til løsninger i serviceforespørsler

Du kan legge til en eksisterende løsning i serviceforespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om løsninger, se [Løsninger \(på side 398\)](#).

Slik legger du til en løsning i en serviceforespørsel

- 1 Velg serviceforespørselen.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger serviceforespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull til området Løsninger på serviceforespørselsdetaljsiden, og klikk på Legg til.
En liste over godkjente og publiserte løsninger vises.
- 3 Hvis du vil begrense antall løsninger som vises, bruker du filtreringsvalgene til å søke på nøkkelord eller løsnings-ID.
- 4 Klikk på Forhåndsvisning for å vise løsningsdetaljene og kontrollere at løsningen omhandler kundens problem.
- 5 Klikk på koblingen Velg ved siden av hver løsning som du vil legge til i serviceforespørselen, og klikk deretter på OK.
- 6 Endre statusen for serviceforespørselen til Venter inntil kunden kan bekrefte at problemet er løst. Gjør følgende:
 - a Klikk i feltet Status på serviceforespørselsdetaljsiden, og velg statusen Venter i rullegardinlisten.
 - b Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

Eskalere serviceforespørsler

Du kan eskalere en serviceforespørsel for å markere den som en hastesak.

Slik eskalerer du en serviceforespørsel

- 1 Klikk i feltet Status for serviceforespørselen du vil eskalere, på serviceforespørselslistesiden.
- 2 Velg Åpen - eskalert i rullegardinlisten i feltet.
- 3 Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

Selskapets retningslinjer bestemmer hvilke handlinger som utføres når en serviceforespørsel eskaleres. Selskapsadministratoren kan for eksempel definere en arbeidsflytregel som sender en e-post eller genererer en oppgave når en serviceforespørsel eskaleres.

Du kan opprette en filtrert liste for å vise alle eskalerte serviceforespørsler som du har tilgang til.

Lukke løste serviceforespørsler

Når du har besvart kundens forespørsel på en tilfredsstillende måte, kan du lukke serviceforespørselen.

Før du begynner: Åpne serviceforespørselsdetaljsiden for å være sikker på at serviceforespørselen er fullført. Kontroller følgende:

- Alle aktiviteter i serviceforespørselen har statusen Fullført. Dette viser at du har fulgt opp kunden.
- Hvis selskapet bruker løsninger: Løsningen er koblet til serviceforespørselsposten. Dette viser hvordan problemet ble løst.

Slik lukker du en løst serviceforespørsel

- 1 Klikk i feltet Status for serviceforespørselen du vil lukke, på serviceforespørselslistesiden.
- 2 Velg Lukket i rullegardinlisten i feltet.
- 3 Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

Serviceforespørselsfelt

Bruk siden Rediger serviceforespørsel til å legge til en serviceforespørsel eller oppdatere detaljer for en eksisterende serviceforespørsel.

TIPS: Du kan også redigere serviceforespørsler på serviceforespørselslistesiden og på serviceforespørselsdetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

Siden Rediger serviceforespørsel inneholder hele settet med felt for en serviceforespørsel, som vist i tabellen nedenfor.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Kontaktpersonopplysninger	
Serviceforespørselsnummer	Serviceforespørsels-ID. Systemgenerert.
Firma	Firma som er koblet til serviceforespørselen.
Kontaktperson	Kontaktperson som er koblet til serviceforespørselen.
Telefonnummer arbeid	Kontaktpersonens jobbtelefonnummer. Hentes fra kontaktpersonposten.
E-post	Kontaktpersonens e-postadresse. Hentes fra kontaktpersonposten.
Adresse	Adressen til kontaktpersonen eller firmaet som serviceforespørselen utføres for. Du kan velge denne adressen fra en liste over adresser som er knyttet til firmaet eller kontaktpersonen som er relatert til serviceforespørselsposten.
Detaljerte serviceopplysninger	

Felt	Beskrivelse
Område	Kategori for serviceforespørselen, for eksempel Produkt, Installasjon, Vedlikehold, Opplæring eller Annet.
Årsak	Årsak til serviceforespørselen, for eksempel Uklare instruksjoner, Brukeren trenger opplæring, Eksisterende problem, Nytt problem eller Annet
Type	Serviceforespørselstypen, for eksempel Spørsmål, Problem, Forespørsel om forbedring eller Annet.
Kilde	Måten serviceforespørselen er mottatt på, for eksempel Telefon, Web, E-post eller Faks.
Prioritet	Angir prioriteten, for eksempel 1 - Snarest mulig, 2 - Høy, 3 - Middels eller 4 - Lav.
Status	Status for serviceforespørselen, for eksempel Åpen, Venter, Lukket, Åpen - eskalert eller Annullert. Feltet Status brukes til å bestemme hvilke serviceforespørsler som skal inkluderes i noen filtrerte lister og rapporter. MERKNAD: Administratorer kan redigere plukklisten Status og legge til nye verdier eller oppdatere de eksisterende verdiene, hvis rollen deres inkluderer rettighetene Tilpass applikasjon - rediger plukklisten Status for serviceforespørsel og Tilpass applikasjon. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du tilpasser plukklisteverdier, se Endre plukklisteverdier (på side 1241). ADVARSEL: Når feltet Status i en serviceforespørsel settes til enten Lukket eller Annullert, oppdaterer Oracle CRM On Demand feltet Lukkingstidspunkt i serviceforespørselen automatisk slik at det viser datoen og klokkeslettet da statusen ble endret. Vi anbefaler derfor på det sterkeste at selskapet ditt ikke deaktiverer noen av disse verdiene i plukklisten Status for posttypen Serviceforespørsel. Selskapet ditt kan imidlertid endre visningsnavnet for verdien Lukket, verdien Annullert eller begge verdiene. Hvis selskapet ditt endrer visningsnavnet for verdien Lukket, oppdaterer Oracle CRM On Demand feltet Lukkingstidspunkt i en serviceforespørsel når statusen for serviceforespørselen endres til verdien som opprinnelig var kalt Lukket. Hvis selskapet ditt endrer visningsnavnet for verdien Annullert, oppdaterer Oracle CRM On Demand tilsvarende feltet Lukkingstidspunkt i en serviceforespørsel når statusen for serviceforespørselen endres til verdien som opprinnelig var kalt Annullert.
Åpningstidspunkt	Dato og klokkeslett da serviceforespørselen ble opprettet. Systemgenerert.
Lukkingstidspunkt	Dato og klokkeslett da statusen for serviceforespørselen ble endret til Lukket eller Annullert. Systemgenerert. MERKNAD: Administratoren kan endre visningsnavnene for verdiene for statusene Lukket og Annullert.
Eier	Alias for eieren av serviceforespørselsposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.

Felt	Beskrivelse
	Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Tilordne eier på nytt	Angir at serviceforespørselen skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet, og selskapsadministratoren har definert tilordningsregler for serviceforespørsler, vil tilordningsstyreren i Oracle CRM On Demand behandle serviceforespørselen på nytt og tilordne den i henhold til reglene. Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46). MERKNAD: Når du merker av i denne boksen, endres navnet i feltet Eier når du lagrer posten. Avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning, kan det imidlertid ta litt tid å fullføre de automatiske oppgavene, for eksempel utsending av e-postvarsel.
Tilleggsopplysninger	
Emne	Sammendrag av serviceforespørselen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om serviceforespørselen. Begrenset til 16 350 tegn.
Kjøretøy	ID-nummer for kjøretøy hvis et kjøretøy er knyttet til serviceforespørselen.

Felt i Oracle Social Engagement and Monitoring

Hvis du bruker Oracle Social Engagement and Monitoring, kan administratoren legge til noen av eller alle følgende felt på siden Serviceforespørsel. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#).

Felt	Beskrivelse
Sosiale medier	ID-en for posten for et tema for sosiale medier.
Sosiale medier: Kobling til opphavsperson	URL-adressen til profilen til opphavspersonen på området for sosiale medier.
Sosiale medier: Fellesskap	Navnet, for eksempel Facebook eller Twitter, på området for sosiale medier der meldingen ble lagt inn.

Felt	Beskrivelse
Sosiale medier: Påvirkningsresultat	Påvirkningsresultatet sendt av partneren.
Sosiale medier: Innleggsdata	Innleggsdataene for sosiale medier.
Sosiale medier: Innleggskobling	URL-adressen til innlegget på sosiale medier.
Sosiale medier: Publiseringsdato	Datoen da meldingen ble lagt inn.
Sosiale medier: Stemningsresultat	Stemningsresultatet sendt av partneren.
Sosiale medier: Emne	Navnet på emnet for posten, trukket ut fra innlegget.

Løsninger

Bruk løsningssidene til å opprette, oppdatere og spore løsninger. *Løsninger* inneholder opplysninger om hvordan et kundeproblem skal løses. En kontinuerlig ajourført kunnskapsbase for løsninger gir servicemedarbeiderne tilgang til et sentralisert kunnskapslager som hjelper dem med å løse kunde problemer. I tillegg utvides kunnskapsbasen når brukerne samhandler med kunder og oppretter nye løsninger.

I Oracle CRM On Demand kan brukerne spore bruken av løsninger og rangere løsninger. Disse opplysningene gjør det mulig for en organisasjon å forbedre løsningene som kundene blir tilbudt og identifisere problemer med produkter eller tjenester. Ofte brukte løsninger kan tyde på en produktdefekt. Dårlige løsningsrangeringer kan tyde på at løsningene bør forbedres.

Om administrasjon av løsninger

Du bør vurdere å implementere en prosess i tråd med nedenstående opplysninger for å bygge opp og administrere en kunnskapsbase for løsninger.

- 1 En selskapsadministrator importerer eksisterende løsninger inn i applikasjonen (valgfritt).
- 2 Serviceagenter og andre eksperter legger til løsningsutkast for å øke kunnskapsbasens bredde og dybde over tid.
- 3 Serviceledere vurderer, godkjenner og publiserer løsninger.
- 4 Agenter rangerer eksisterende løsninger for å sikre at de mest nyttige løsningene vises øverst.
- 5 Serviceledere overvåker kunnskapsbasen for løsninger for å sikre at den bare inneholder gyldige og oppdaterte opplysninger.

Tips for optimal håndtering av en kunnskapsbase for løsninger

Et velorganisert og kvalitetssikret løsningsbibliotek gjør det mulig å betjene kundene mer effektivt i det lange løp. Her er noen tips for optimal konfigurasjon og administrasjon av en kunnskapsbase for løsninger.

1 – Importere eksisterende løsninger

Før du importerer løsninger, bør du sammenligne opplysningene i eksisterende løsninger med løsningsposten i Oracle CRM On Demand. Det kan være hensiktsmessig å legge til, endre navn på eller fjerne felt i posten i samsvar med dataene som skal importeres.

Du kan bruke malen for egendefinerte feltinnstillinger, som er tilgjengelig på siden for verktøy og maler i senteret for opplæring og support, som hjelp til å planlegge endringer. Dette dokumentet gjør det enklere å planlegge og spore egendefinerte endringer som skal gjøres i applikasjonen.

2 – Legge til løsningsutkast

Det bør utarbeides retningslinjer for opprettelse av løsningsposter, og disse må bekjentgjørers for alle som kan komme til å opprette løsningsutkast, for eksempel serviceagenter eller produkt- eller serviceeksperter. Understrek alltid viktigheten av tittelfeltet i en løsningspost. Dette er et søkbart felt som vises i de fleste lister og oppslagsvinduer for løsninger. Serviceagenter kan derfor bruke dette feltet til raskt å finne passende løsninger for spørsmål eller problemer.

Når en ny løsningspost opprettes, har den statusen Utkast. Løsningsutkast kan ikke legges til i serviceforespørselsposter, og vises ikke i oppslagsvinduet for løsningen før de er publisert. Hvis en agent oppretter en serviceforespørsel og registrerer et løsningsutkast i løpet av en samtale, kan agenten derfor legge til løsningsutkastet i serviceforespørselen, men løsningsutkastet vil ikke være tilgjengelig for andre agenter før det er publisert.

3 – Vurdere, godkjenne og publisere løsninger

En godkjenningssprosess sikrer at selskapets eksperter får en sjanse til å gå gjennom alle løsninger før de frigis til generell bruk for serviceagenter. Det bør utarbeides retningslinjer for gjennomgang og godkjenning for å sikre at alle løsninger er gyldige, lett anvendelige og påviselig nyttige for de som trenger dem.

Du må ha en rolle med rettigheten Publisér løsninger for å kunne endre en løsningsstatus til Godkjent og publisere løsningen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Godkjenne og publisere løsninger \(på side 402\)](#).

4 – Rangere løsninger

Be serviceagentene om å rangere løsningene de bruker og legger til i serviceforespørselsposter. Det er enkelt å gjøre dette ved å klikke på knappen Vurder løsning på løsningsdetaljsiden. Løsninger rangeres på en skala fra 1 til 5. Hvis løsningen er svært effektiv, gir du den rangeringen 5. Hvis den ikke er effektiv eller brukbar, gir du den rangeringen 1.

Hver gang en løsning rangeres, beregnes rangeringsresultatet på nytt og vises i posten. Hvis agentene rangerer løsninger, får du opplysninger som kan brukes til å kvalitetssikre kunnskapsbasen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Rangere løsninger \(på side 402\)](#).

5 – Overvåke løsninger

En kunnskapsbase for løsninger bør overvåkes regelmessig slik at serviceagentene til enhver tid har de beste og mest oppdaterte opplysningene og instruksjonene. Her er noen anbefalinger:

- Tilordne en eier for bestemte områder eller løsningstyper, og be alle eierne om å gå gjennom og oppdatere sine løsninger regelmessig. Gi hver eier ansvar for nøyaktighet og godkjenning for det aktuelle området.
- Løsninger blir utdatert over tid. Ett eksempel er løsninger knyttet til produkter som ikke lenger selges. Opprett en løsningsliste for å finne slike løsninger, for eksempel ved å filtrere på produktfeltet. Bruk deretter funksjonen Masseoppdatering til å fjerne dem fra de søkbare løsningene.
- Ikke slett en løsning, med mindre den er et duplikat. Angi i stedet Foreldet som status. Foreldede løsninger vises ikke lenger i listen ved søk etter en løsning som skal legges til i en serviceforespørsel. Du har imidlertid fortsatt tilgang til dem i listene på hjemmesiden for løsninger hvis du skulle trenge dem.
- Gå gjennom alle løsninger med en lav rangering. Du finner disse ved å opprette en egendefinert liste som viser alle publiserte løsninger med rangeringen 1 eller 2.
- Bruk de forhåndsbygde løsningslistene på hjemmesiden for løsninger til å gå gjennom de høyest rangerte løsningene og de mest aktive løsningene. På denne måten får du en indikasjon på eventuelle områder der det er rom for mer kunnskap og en utvidelse av biblioteket.
- Analyser lukkede serviceforespørsler jevnlig for å finne trender og identifisere nøkkelpromblemområder der ytterligere opplysninger bør legges inn i kunnskapsbasen.

Arbeide med hjemmesiden for løsning

Hjemmesiden for løsning er startpunktet for all løsningshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for løsning. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en løsningspost

Du kan opprette en løsningspost ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste løsninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Løsningsfelt \(på side 403\)](#).

Arbeide med løsningslister

Området Lister over løsninger inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for løsninger.

Løsningsliste	Filtre
Godkjente løsninger	Status = Godkjent
Publiserte løsninger	Publisert = J
Nylig opprettede løsninger	Alle løsninger, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede løsninger	Alle løsninger, sortert etter endringsdato
Utkast til løsninger (bare synlig for brukere med rettigheten Publiser løsninger)	Status = Utkast
Mest positivt vurderte løsninger	De høyeste akkumulerte rangeringene gitt av alle brukere
Mest aktive løsninger	Ofte koblet til serviceforespørsler
Alle løsninger	Alle løsninger, sortert alfabetisk etter løsningstittel
Mine nylig endrede løsninger	Alle løsninger som du eier, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste løsninger

Området Mine nylig viste løsninger inneholder de seneste løsningene du har vist.

Vise de mest aktive løsningene

Området Mest aktive løsninger inneholder løsningene som oftest har blitt koblet til serviceforespørsler. Høy grad av bruk kan gi serviceorganisasjoner en pekepinn på spesifikke områder der kundene har utfordringer med produkter og tjenester. Organisasjonene kan respondere ved å gi servicemedarbeiderne flere opplysninger slik at de kan hjelpe kundene, eller ved å gi flere opplysninger direkte til kundene.

Vise de høyest rangerte løsningene

Området Mest positivt vurderte løsninger inneholder en liste over løsningene med de høyeste akkumulerte rangeringene gitt av alle brukere.

Legge til områder på hjemmesiden for løsning

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for løsning:

- Nylig opprettede løsninger
- Nylig endrede løsninger
- Mine nylig opprettede løsninger
- Mine nylig endrede løsninger
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapporter tilgjengelige på hjemmesiden for løsning)

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du legger til områder på hjemmesiden for løsning.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for løsning

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for løsning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for løsning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere løsninger

Løsningshåndtering består av følgende prosesser:

- [Vurdere løsninger \(på side 402\)](#)
- [Godkjenne og publisere løsninger \(på side 402\)](#)
- [Rangere løsninger \(på side 402\)](#)
- [Legge til bøker i en løsning \(på side 403\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#)
- [Vise springer for poster \(på side 167\)](#)

MERKNAD: Hvis du vil endre statusen for en løsningspost, eller publisere en løsning, må brukerrollen din omfatte rettigheten Publisér løsninger.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Løsningsfelt \(på side 403\)](#)
- [Analyse \(på side 779\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Vurdere løsninger

Du kan vise de mest aktive løsningene eller de høyest rangerte løsningene. Du kan også se gjennom samtlige opplysninger for en løsningspost.

Slik viser du de mest aktive løsningene

- 1 Klikk på fanen Løsninger på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for tittelen på løsningen du vil vise, i området Mest aktive løsninger.

Slik viser du de høyest rangerte løsningene

- 1 Klikk på fanen Løsninger på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for tittelen på løsningen du vil vise, i området Mest positivt vurderte løsninger.

Slik viser du løsningsopplysninger

- 1 Velg løsningen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger løsninger, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Du kan se gjennom løsningsposten på løsningsdetaljsiden.
Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se [Løsningsfelt \(på side 403\)](#).

Godkjenne og publisere løsninger

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Publisere løsninger.

Du kan vurdere løsninger med tanke på nøyaktighet og fullstendighet. Du kan deretter godkjenne utkastet og publisere det internt. Når du publiserer en løsning internt, blir den tilgjengelig for alle kundeservicemedarbeidere, som kan bruke den og koble den til serviceforespørsler.

Slik godkjenner og publiserer du en løsning

- 1 Klikk på koblingen Utkast til løsninger på hjemmesiden for løsninger.
- 2 Velg løsningen på løsningslistesiden, og klikk deretter på Rediger.
- 3 Endre statusen til Godkjent på løsningsredigeringssiden for å godkjenne løsningen.
- 4 Merk av i boksen Publisert for å publisere løsningen.
- 5 Lagre posten.

Rangere løsninger

Du kan rangere effektiviteten til en løsning så mange ganger du vil.

Slik rangerer du løsningsopplysninger

- 1 Velg løsningen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger en løsning, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Vurder løsning på tittellinjen på løsningsdetaljsiden.
- 3 Velg en gradering fra 1 til 5 (5 er best) i rullegardinlisten på siden Vurdering av løsning.
- 4 Lagre posten.
Gjennomsnittet av de enkeltstående brukerrangeringene beregnes for å fastslå hvilke løsninger som skal vises i området Mest positivt vurderte løsninger på hjemmesiden for løsninger.

Legge til bøker i en løsning

Bruk prosedyren nedenfor hvis du vil legge til bøker i en løsning. Når du legger til en bok i en løsning, kan du endre eller fjerne boken. Denne prosedyren forutsetter at posttypen Bøker vises som et relatert element på løsningssiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av opplysninger om relaterte elementer, se Tilpasse oppsett for relaterte elementer (se [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) på side 1245).

Slik legger du til en bok i en løsning

- 1 Åpne ønsket løsning på siden Løsningsliste.
- 2 Klikk på Legg til i området Bøker på løsningsdetaljsiden.
- 3 Bruk bokvelgeren til å velge boken som du vil legge til i løsningen, og klikk deretter på OK.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#).

Løsningsfelt

Bruk siden Rediger løsning til å legge til en løsning eller oppdatere detaljer for en eksisterende løsning. På siden Rediger løsning vises hele settet med felt for en løsning.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Detaljopplysninger om løsning	
ID for løsning	Unik ID for løsningen. Systemgenerert.
Tittel	Løsningstittel. Dette feltet har en begrensning på 100 tegn, og er obligatorisk.
Status	Løsningens status, for eksempel Utkast, Godkjent eller Foreldet. Standardverdien er Utkast. Bare brukere med rettigheten Publisert løsninger kan endre disse opplysningene.
Publisert	Angir at løsningen er tilgjengelig for intern bruk. Bare brukere med rettigheten Publisert løsninger kan endre disse opplysningene.
Vurdering av løsning	Rangering av løsningen fra 1 til 5 (5 er best).

Felt	Beskrivelse
Tilleggsopplysninger	
MERKNAD: Feltene nedenfor finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige for din konfigurasjon. Kontakt selskapsadministratoren hvis disse feltene ikke er tilgjengelige.	
Juridisk godkjenning	Angir at løsningen har fått juridisk godkjenning.
Markedsføringsgodkjenning	Angir at løsningen har fått markedsføringsgodkjenning.
Aktiva med flere filer	Angir at løsningen består av flere digitale filer. Et bestemt løsningsbilde kan bestå av separate filer for grafikk, logoer og andre komponenter i et større bilde.
Utløpsdato	Den siste datoen som dette innholdet kan brukes i Personalized Content Delivery (PCD). Bruk kalenderikonet til å velge utløpsdatoen.
Frigivelsesdato	Den første datoen som dette innholdet kan brukes i PCD. Bruk kalenderikonet til å velge frigivelsesdatoen.
Verifiseringsstatus	Angir om løsningen kan vises på riktig måte. Når du laster multimedie- eller grafikkfiler, må du teste filene for å sikre at de vises riktig. I så fall angir du Vellykket som verifiseringsstatus. Mulige verdier er Ikke verifisert, Vellykket og Mislykket.
PCD-vedleggstype	Angir typen for den vedlagte multimedie- eller grafikkfilen: ■ Melding. Innholdet passer for en presentasjon. ■ Miniatyrbilde. Innholdet er en liten, komprimert versjon av en større meldingspost.
Relatert miniatyrbilde	Navnet på en annen løsningspost som inneholder en miniatyrversjon av hovedmeldingsløsningen. Alle løsninger av typen Melding må ha en tilhørende løsning av typen Miniatyrbilde.
Distribusjonsmåte	Velg Publiser for å distribuere innholdet automatisk til eksterne brukere. Distribusjonen er basert på brukernes tillatelser.
MERKNAD: Feltene nedenfor er tilgjengelige som standard for alle versjoner av Oracle CRM On Demand.	
Vanlige spørsmål	Spørsmål som ofte stilles om løsningen.
Detaljer om løsning	Tilleggsopplysninger om løsningen.

7 Sosiale nettverk

Oracle CRM On Demand gir deg muligheten til å arbeide med verktøy for sosiale nettverk, for eksempel Oracle Social Engagement and Monitoring, slik at du kan kommunisere med kunder via sosiale medier.

Om Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring er en egen applikasjon som overvåker områder for sosiale medier for kommentarer om selskapet ditt, slik at du kan svare på slike kommentarer på en hensiktsmessig måte. Når en Oracle Social Engagement and Monitoring-bruker oppdager en kommentar som inneholder et problem eller en klage som må håndteres via en serviceforespørsel i Oracle CRM On Demand, kan brukeren sende detaljer om kommentaren direkte fra Oracle Social Engagement and Monitoring til Oracle CRM On Demand ved å klikke på Send til CRM OD. Når Oracle CRM On Demand mottar opplysningene, skjer følgende:

- Oracle CRM On Demand oppretter en sosial mediepost for problemet, som inkluderer en URL-adresse til innlegget, navnet på opphavspersonen til innlegget og navnet på det sosiale fellesskapet der innlegget er publisert.
- Oracle CRM On Demand oppretter en sosial profilpost (hvis det ikke allerede finnes en) for opphavspersonen til innlegget. Hvis det er mulig, knytter Oracle CRM On Demand den sosiale profilen til en eksisterende kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
- Oracle CRM On Demand oppretter en serviceforespørselspost og en aktivitetspost for å løse problemet.

En kundeservicerepresentant kan deretter følge opp serviceforespørselen og løse problemet.

Når du skal aktivere serviceforespørselsfunksjonene, må selskapsadministratoren legge til Oracle Social Engagement and Monitoring-feltene på sideoppsettet for serviceforespørsler for din rolle. Hvis du vil ha flere opplysninger om de spesifikke feltene for sosiale medier, se [Serviceforespørselsfelt \(på side 395\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til felt på en side, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale medier og sosiale profiler:

- [Sosiale medier \(på side 405\)](#)
- [Sosiale profiler \(på side 408\)](#)

Sosiale medier

Bruk sidene for sosiale medier til å registrere opplysninger om de sosiale medieinnleggene til kontaktpersonene dine.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale medier:

- [Arbeide med hjemmesiden for sosiale medier \(på side 406\)](#)
- [Håndtere sosiale medier \(på side 407\)](#)

- [Felt for sosiale medier \(på side 407\)](#)
- [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#)

Arbeide med hjemmesiden for sosiale medier

Hjemmesiden for sosiale medier er startpunktet for håndtering av sosiale medieposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for sosiale medier. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en sosial mediepost

Når du skal opprette en sosial mediepost, klikker du på knappen Ny i området Nylig endrede sosiale medier på hjemmesiden for sosiale medier.

Arbeide med lister over sosiale medier

Området Lister over sosiale medier inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for sosiale medier.

Liste over sosiale medier	Filtre
Alle sosiale medier	Alle sosiale medieposter som er synlige for deg.
Nylig endrede sosiale medier	Alle sosiale medieposter som er synlige for deg, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede sosiale medieposter

Området Nylig endrede sosiale medier viser de seneste sosiale mediepostene som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for sosiale medier

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere områder på hjemmesiden for sosiale medier. Selskapsadministratoren kan gjøre områder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for sosiale medier.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for sosiale medier:

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for sosiale medier.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for sosiale medier for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale medieposter:

- [Sosiale medier \(på side 405\)](#)
- [Felt for sosiale medier \(på side 407\)](#)
- [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#)

Håndtere sosiale medier

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale medieposter:

- [Sosiale medier \(på side 405\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for sosiale medier \(på side 406\)](#)
- [Felt for sosiale medier \(på side 407\)](#)

Felt for sosiale medier

Siden Rediger sosiale medier viser hele settet med felt for en sosial mediepost.

TIPS: Du kan også redigere sosiale medieposter på siden [Liste over sosiale medier og Detaljer for sosiale medier](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene for sosiale medier.

Felt	Beskrivelse
Opphavsperson	Det unike brukernavnet for kontaktpersonen på et bestemt område for sosiale medier, for eksempel Facebook eller Twitter, som har lagt inn en melding.
Fellesskap	Navnet på området for sosiale medier, for eksempel Facebook eller Twitter, som er knyttet til denne kontaktpersonen. Maksimalt antall tegn for dette tekstfeltet er 255.

Felt	Beskrivelse
ID for nettverksmelding	En identifikator for å identifisere meldingen unikt på området for sosiale medier. Maksimalt antall tegn for dette tekstfeltet er 255.
Innleggskobling	En unik URL-adresse til innlegget på området for sosiale medier.
Unik ID	En identifikator for å identifisere den sosiale medieposten unikt. Maksimalt antall tegn for dette tekstfeltet er 255.
Opprettet	Personen som opprettet den sosiale medieposten, og datoen og klokkeslettet da den ble opprettet.
Endret	Den siste personen som endret den sosiale medieposten, og datoen og klokkeslettet da den ble endret.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale medieposter:

- [Sosiale medier \(på side 405\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for sosiale medier \(på side 406\)](#)
- [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#)

Sosiale profiler

Bruk sidene for sosial profil til å registrere opplysninger om profilene for kontaktpersoner som deltar i samhandlinger på sosiale medier. Oracle CRM On Demand oppretter en sosial profil for en kontaktperson når Oracle Social Engagement and Monitoring oppdager et innlegg på sosiale medier som må håndteres. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale profiler:

- [Arbeide med hjemmesiden for sosiale profiler \(på side 408\)](#)
- [Håndtere sosiale profiler \(på side 409\)](#)
- [Felt for sosiale profiler \(på side 410\)](#)
- [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#)

Arbeide med hjemmesiden for sosiale profiler

Hjemmesiden for sosiale profiler er startpunktet for håndtering av sosiale profiler.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for sosiale profiler. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en sosial profilpost

Når du skal opprette en sosial profilpost, klikker du på knappen *Ny* i området *Nylig endrede sosiale profiler* på hjemmesiden for sosiale profiler.

Arbeide med lister over sosiale profiler

Området Lister over sosiale profiler inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for sosiale profiler.

Liste over sosiale profiler	Filtre
Alle sosiale profiler	Alle sosiale profiler som er synlige for deg.
Nylig endrede sosiale profiler	Alle sosiale profiler som er synlige for deg, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede sosiale profiler

Området Nylig endrede sosiale profiler viser de seneste sosiale profilene som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for sosiale profiler

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere rapportområder på hjemmesiden for sosiale profiler. Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for sosiale profiler.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for sosiale profiler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for sosiale profiler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for sosiale profiler for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale profiler:

- [Sosiale profiler \(på side 408\)](#)
- [Felt for sosiale profiler \(på side 410\)](#)
- [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#)

Håndtere sosiale profiler

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale profiler:

- [Sosiale profiler \(på side 408\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for sosiale profiler \(på side 408\)](#)
- [Felt for sosiale profiler \(på side 410\)](#)
- [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#)

Felt for sosiale profiler

På siden Rediger sosial profil vises hele settet med felt for en sosial profil.

TIPS: Du kan også redigere sosiale profiler på siden [Liste over sosiale profiler og Detaljer for sosiale profiler](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene for sosiale profiler.

Felt	Beskrivelse
Opphavsperson	Det unike brukernavnet for kontaktpersonen på et bestemt område for sosiale medier, for eksempel Facebook eller Twitter, som har lagt inn en melding.
Fellesskap	Området for sosiale medier, for eksempel Facebook eller Twitter, der kontaktpersonen ble observert. Maksimalt antall tegn for dette tekstfeltet er 255.
ID for opphavsperson for nettverk	En identifikator for å identifisere opphavspersonen unikt på området for sosiale medier. Maksimalt antall tegn for dette tekstfeltet er 100.
Aktiv	Angir om denne sosiale profilen er aktiv.
Kontaktperson	En eksisterende kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Opprettet	Personen som opprettet den sosiale profilposten, og datoen og klokkeslettet da den ble opprettet.
Endret	Den siste personen som endret den sosiale profilposten, og datoen og klokkeslettet da den ble endret.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sosiale profiler:

- [Sosiale profiler \(på side 408\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for sosiale profiler \(på side 408\)](#)
- [Om Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 405\)](#)

Om Oracle Social Network

Oracle Social Network er et sikkert, privat nettverk som tilbyr en rekke sosiale verktøy for innhenting og deling av opplysninger i virksomheten. Hvis selskapet bruker Oracle Social Network, kan administratoren integrere Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand. Når Oracle Social Network er integrert med Oracle CRM On Demand, kan du dele opplysninger fra poster av bestemte Oracle CRM On Demand-posttyper som sosiale objekter i Oracle Social Network. Hvis du vil ha flere opplysninger om sosiale objekter, se hjelpedokumentasjonen for Oracle Social Network.

Avhengig av hvordan administratoren konfigurerer integrasjonen med Oracle Social Network, vil du kunne dele poster av følgende posttyper:

- Firma
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

Administratoren bestemmer hvilke felt fra postene som vises i det sosiale objektet i Oracle Social Network. Maksimalt 10 felt fra en post kan vises i et sosialt objekt. Hvis området for sosialt relaterte opplysninger er tilgjengelig på detaljsideoppsettet for en posttype, kan du utføre følgende for enhver post av denne typen fra postens detaljside i Oracle CRM On Demand, forutsatt at du har de nødvendige tilgangsrettighetene til posten.

- Del posten i Oracle Social Network hvis den ikke allerede er delt. I Oracle Social Network kan du deretter legge til andre brukere i Oracle Social Network som medlemmer av det sosiale objektet. Når du har delt en post i Oracle Social Network, kan du se veggene for det sosiale objektet i Oracle Social Network i området Sosiale på postens detaljside i Oracle CRM On Demand.
- Bli med i det sosiale objektet hvis en annen bruker allerede har delt posten i Oracle Social Network. Når du har blitt med i det sosiale objektet i Oracle Social Network, kan du se veggene for det sosiale objektet i Oracle Social Network i området Sosiale på postens detaljside i Oracle CRM On Demand.
- Post oppdateringer av det sosiale objektet i Oracle Social Network hvis du er medlem av det sosiale objektet i Oracle Social Network. Når du oppdaterer feltene i en post i Oracle CRM On Demand som vises i det sosiale objektet i Oracle Social Network, kan du poste oppdateringer av det sosiale objektet i Oracle Social Network. På den måten holdes opplysningene i Oracle Social Network oppdatert.
- Få tilgang til samtaler om det sosiale objektet i Oracle Social Network hvis du er medlem av det sosiale objektet. Hvis du klikker på en kobling eller knapp i Web-appleten for Oracle Social Network i området Sosiale, åpnes Oracle Social Network i et eget nettleservindu, og du kan bruke alle funksjonene som er tilgjengelig for deg i Oracle Social Network.

Hvis du for eksempel er medlem av teamet for en salgsmulighet i Oracle CRM On Demand, kan du gjøre følgende:

- I Oracle CRM On Demand kan du dele salgsmuligheten som et sosialt objekt i Oracle Social Network.
- I Oracle Social Network kan du legge til andre medlemmer av salgsmulighetsteamet i det nye sosiale objektet. Du kan også legge til andre Oracle Social Network-brukere i det sosiale objektet, selv om Oracle Social Network-brukerne ikke er brukere i Oracle CRM On Demand.

Du og de andre medlemmene av det sosiale objektet kan deretter starte og delta i samtaler om det sosiale objektet for salgsmuligheten i Oracle Social Network.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Arbeide med Oracle Social Network \(på side 412\)](#)

Arbeide med Oracle Social Network

Dette emnet beskriver disse oppgavene:

- Dele en post fra Oracle CRM On Demand i Oracle Social Network.
- Bli med i et sosialt objekt i Oracle Social Network fra en detaljside for post i Oracle CRM On Demand.
- Poste oppdateringer av feltene i et sosialt objekt i Oracle Social Network.
- Få tilgang til alle samtalene som du er del av i Oracle Social Network.

Før du begynner. Når du skal utføre oppgavene som er beskrevet i dette emnet, må brukerrollen din i Oracle CRM On Demand ha rettighet til Oracle Social Network-integrering. For at du skal kunne dele og oppdatere poster i Oracle Social Network må administratoren gjøre området for sosialrelaterte opplysninger tilgjengelig i detaljsideoppsettet for posttypen for din brukerrolle. For at du skal kunne få tilgang til alle samtaler du er del av i Oracle Social Network må selskapsadministratoren gjøre fanen Sosialt nett tilgjengelig for din brukerrolle.

MERKNAD: En post kan kun deles én gang i Oracle Social Network. Når en bruker har delt en post i Oracle Social Network, vil ikke Del-knappen lenger være tilgjengelig i området Sosiale på postens detaljside i Oracle CRM On Demand. I stedet vises enten Bli med- eller Oppdater-knappen. Hvis du ennå ikke er medlem av det sosiale objektet i Oracle Social Network, vil du se Bli med-knappen. Hvis du allerede er medlem av det sosiale objektet i Oracle Social Network, vil du se Oppdater-knappen.

Slik deler du en post i Oracle Social Network

- 1 Søk i Oracle CRM On Demand etter posten du vil dele.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Åpne posten på detaljsiden, og rull ned til område Sosiale på siden.
- 3 På tittellinjen til sideområdet Sosiale klikker du på Del.

Slik blir du med i det sosiale objektet for en post som er delt i Oracle Social Network

- 1 På detaljsiden for post i Oracle CRM On Demand ruller du ned til område Sosiale på siden.
- 2 På tittellinjen til sideområdet Sosiale klikker du på Bli med.

Slik poster du oppdateringer av feltene i et sosialt objekt i Oracle Social Network

- 1 På detaljsiden for post i Oracle CRM On Demand ruller du ned til område Sosiale på siden.
- 2 På tittellinjen til sideområdet Sosiale klikker du på Oppdater.

Slik får du tilgang til alle samtalene som du er del av i Oracle Social Network

- Klikk på fanen Sosiale.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om Oracle Social Network \(på side 411\)](#)

8 Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for partnerforbindelseshåndtering (PRM):

- **Partnere.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om eksterne selskaper eller kontaktpersoner hos selskaper som selger eller tilbyr service for produkter som tilhører ditt selskap.
- **Partnerprogrammer.** Bruk disse sidene til å spore krav og fordeler for selskaper som inngår i partnerprogrammene til ditt selskap.
- **Søknader.** Bruk disse sidene til å håndtere søknader fra nye eller eksisterende partnere om partnerskap med selskapet som eier varemerket.
- **Avtaleregistreringer.** Bruk disse sidene til å håndtere avtaleregistreringene som gjør det mulig for partnere å be om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet fra selskapet som eier varemerket.
- **MDF-forespørsler.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler om markedsutviklingsmidler. Dette er pengesummer som en produsents salgs- eller markedsføringsavdeling bevilger. MDF-forespørsler hjelper en partner med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke.
- **Forespørsler om spesialpris.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler fra partnere om en priskorrigerings for et produkt.
- **Midler.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler om midler, kreditbeløp og godkjenninger.
- **Opplæring og sertifisering.** Bruk disse sidene til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på opplæringskurs og -programmer som tilbys for varemerkeeeierselskapets produkter og tjenester. Du kan også spore ferdigheter og kompetanse hos partnerselskaper og deres ansatte. Posttypene for opplæring og sertifisering er:
 - Kurs
 - Eksamener
 - Sertifiseringer
 - Akkrediteringer

Merknad: Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Posttypen Midler er også tilgjengelig i Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Håndtere PRM og høyteknologi

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du administrerer og konfigurerer Partner Relationship Management (PRM), se *Konfigurasjonsveiledning for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management*.

Partnere

Bruk partnersidene til å spore partnerselskaper og deres medlemmer, opprette partnerfirmaer i Oracle CRM On Demand som støtte for partnerbrukere samt angi ønskede tilgangsnivåer for Oracle CRM On Demand og datasynlighet for hvert partnerfirma.

Om partnere

Fanen Partner representerer alle eksterne selskaper som selger eller utfører service på produkter som tilhører varemerkeieieren.

På partnersidene i Oracle CRM On Demand kan du angi forretningsopplysninger om partneren og detaljer om partnerskapet mellom varemerkeieieren og partneren. Eksempler på partnerprofilopplysninger er selskapsnavn, adresse, telefonnumre, faksnummer, Web-område, årlig inntekt, antall ansatte, marked, bransje og virksomhetsbeskrivelse.

Om partnerfirmaer

Et *PRM-partnerfirma*, også kalt et håndtert partnerfirma, er en partner med brukere i Oracle CRM On Demand. Et ikke-håndtert partnerfirma har ingen brukere i Oracle CRM On Demand. Et PRM-partnerfirma finnes både i fanen Firma og fanen Partner, og har følgende attributter:

- Det er et firma med firmatypen Partner.
- Flagget Håndtert partner har verdien J.
- Partnerorganisasjonsstatusen er Aktiv.

For organisasjoner som er både firmaer som selgere selger til, og PRM-partnere, må du opprette to poster: En firmapost og en partnerpost.

Posttypen Partner er en underklasse av posttypen Firma, og derfor er egendefinerte felt som legges til i posttypen Firma, også tilgjengelige for posttypen Partner. Dette gjelder imidlertid ikke motsatt vei. Egendefinerte felt som legges til i posttypen Partner, er ikke tilgjengelige for posttypen Firma.

Som hovedregel bør du ha partnerspesifikke attributter i fanen Partnere, og ha firmaspesifikke attributter som ikke er relatert til partnerskapet, i fanen Firmaer. Noen ganger kan det imidlertid være ønskelig å ha et partnerspesifikt attributt tilgjengelig i fanen Firmaer. I så fall kan du legge til egendefinerte attributter i posttypen Firma. Disse attributtene blir automatisk en del av posttypen Partner.

Når du viser partnerfirmaet fra fanen Firmaer, ser du feltet for firmatype med verdien Partner. Når du viser et partnerfirma fra fanen Partnere, vises ikke feltet for firmatype, fordi den eneste verdien som et partnerfirma kan ha, er Partner.

MERKNAD: Når partnerorganisasjonsstatusen er Aktiv, må firmatypen for et partnerfirma være Partner.

Arbeide med hjemmesiden for partnere

Hjemmesiden for partnere er startpunktet for all partnerhåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for partnere. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette et partnerfirma

Du kan opprette et partnerfirma ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede partnere. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av partnere, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Partnerfelt \(på side 417\)](#).

TIPS: Du kan angi partnerhierarkier, for eksempel et selskap som er en underavdeling av et annet selskap, ved å velge overordnede firmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger om partnerhierarkier, se [Angi overordnede firmaer \(på side 264\)](#).

Arbeide med partnerlister

Området Partnerlister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for partnere.

Partnerliste	Beskrivelse
Alle partnere	Viser alle partnere som er synlige for deg, uansett eier.
Mine partnere	Partnere med ditt navn i feltet Eier.
Nylig opprettede partnere	Alle partnere, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede partnere	Alle partnere, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede partnere

Området Nylig endrede partnere inneholder de seneste partnerne du har endret.

Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for partnere

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for partnere:

- Alle aktive partnere
- Alle inaktive partnere
- Nylig opprettede partnere
- Nylig endrede partnere
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for partnere)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for partnere

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for partnere.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for partnere for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere partnerfirmaer

Håndtering av partnerfirmaer består av følgende oppgaver:

- [Aktivere og deaktivere partnerfirmaer \(på side 416\)](#)
- [Søke etter partnerfirmaer \(på side 417\)](#)
- [Slette partnerfirmaer \(på side 417\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)

- Koble poster til en valgt post (på side 110)
- Arbeide med lister (på side 117)
- Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 269)
- Spore forbindelser mellom firmaer (på side 265)
- Legge til notater (på side 148)
- Knytte filer og URL-adresser til poster (på side 155)
- Vise springer for poster (på side 167)

MERKNAD: Når du oppretter et partnerfirma og setter feltet Status for partnerorganisasjon for firmaet til Aktiv, opprettes det automatisk en bok for partnerfirmaet. Det automatisk genererte navnet på boken inkluderer navnet på partnerfirmaet. Når en bruker legges til i partnerorganisasjonen, det vil si når partnerfirmaet velges i feltet Partnerorganisasjon i brukers post, knyttes også brukeren til boken som ble opprettet automatisk for partnerfirmaet. Hvis brukerens partnerorganisasjon senere endres til en annen partnerorganisasjon, fjernes brukeren automatisk fra partnerboken for den gamle partnerorganisasjonen, og legges til i den riktige partnerboken for den nye partnerorganisasjonen.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Aktivere og deaktivere partnerfirmaer

Hvis et partnerskap er midlertidig innstilt eller avsluttet, kan du deaktivere det aktuelle partnerfirmaet. Når du deaktiverer partnerfirmaet, blir det værende i Oracle CRM On Demand slik at du kan aktivere det igjen senere.

Slik aktiverer eller deaktiverer du et partnerfirma

- 1 Gå til siden Rediger partner.
- 2 Velg Aktiv i listen Status for partnerorganisasjon for å aktivere partnerfirmaet, eller velg Inaktiv for å deaktivere partnerfirmaet.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Når du deaktiverer et partnerfirma, kan du ikke endre verdien for Firmatype i fanen Firmaer eller slette firmaet fra fanen Firmaer. Hvis et firma er aktivt, kan du verken slette det eller endre den tilhørende verdien for firmatype fra fanen Firmaer.

Gjøre om firmaer til partnerfirmaer

I Oracle CRM On Demand kan du konvertere firmaer til partnerfirmaer hvis tilgangsnivåene dine tillater det.

Før du begynner. Selskapsadministratoren må ha lagt til avmerkingsboksen Håndtert partner på detaljsiden.

Slik gjør du om et firma til et partnerfirma

- 1 Velg firmaet du vil gjøre om til et partnerfirma, i firmalisten.
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for firma.
- 3 Endre firmatypen til Partner på siden Rediger firma.
- 4 Merk av i boksen Håndtert partner, og klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Hvis posttypen Partner er konfigurert i brukermodus for posteierskap, endres navnet i feltet Eier automatisk til navnet på brukeren som utfører konverteringen, når du fullfører denne oppgaven. Den nye partneren legges til i eierens partnerteam.

Slik sikrer du at et partnerfirma ikke kan tilbakestilles til et vanlig firma

- 1 Gå til partnerlisten i fanen Partner, og velg partnerfirmaet.
- 2 Klikk på Rediger på partnerdetaljsiden.
- 3 Endre statusen for partnerorganisasjonen til Aktiv på siden Rediger partner.
Når du har angitt Aktiv som status, kan ikke partnerfirmaet endres til et vanlig firma.

Søke etter partnerfirmaer

Du kan søke etter partnerfirmaer ved hjelp av funksjonaliteten for avansert søk på handlingslinjen. Du må angi følgende søkekriterier:

- Felt = Type firma
- Betingelse = Lik
- Filterverdi = Partner

Hvis du vil søke etter PRM-partnerfirmaer (håndterte partnerfirmaer), må du angi søkekriteriene i listen ovenfor samt følgende søkekriterier:

- Felt = Håndtert partner.
- Betingelse = Lik.
- Filterverdi = J.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

Slette partnerfirmaer

Ettersom partnerfirmaer også kan brukes som firmaer, kan partnerfirmaer knyttes til både salgsmuligheter og andre poster. Hvis du sletter et partnerfirma, kan det oppstå feil på grunn av slike tilknytninger.

Ettersom firmaer også kan brukes som partnerfirmaer, kan det også oppstå feil hvis du sletter et firma med firmatypen Partner fra fanen Firmaer. Du kan derfor ikke slette partnerfirmaer fra fanen Partnere. Du kan bare deaktivere partnerfirmaer. Hvis firmaet ikke har andre bruksområder, og du vil slette det, er det mulig å slette det inaktive partnerfirmaet fra fanen Firmaer.

Når du sletter et firma av typen Partner fra fanen Firmaer i Oracle CRM On Demand, kontrolleres det at partnerorganisasjonsstatusen er Inaktiv, slik at ikke en aktiv partnerpost slettes utilsiktet. Hvis du vil ha opplysninger om sletting og gjenoppretting av poster, se [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#).

Partnerfelt

Bruk siden Rediger partner til å legge til en partner eller oppdatere detaljer for en eksisterende partner. På siden Rediger partner vises hele settet med felt for en partner.

TIPS: Du kan også redigere partnere på partnerlistesiden og på partnerdetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om partner	
Navn på partner	Navnet på partneren. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Primær partnertype	Velg partnertypen du vil bruke som primærtype for dette partnerfirmaet.
Sted	Typen av fasilitet som drives av partneren på dette stedet, for eksempel Hovedkontor.
Status for partnerorganisasjon	Angir om partnerfirmaet er aktivt eller inaktivt.
Overordnet firma	Navnet på selskapet som partneren er underordnet.
Hovedtelefonnummer	Partnerens primære telefonnummer.
Hovedfaksnummer	Partnerens primære faksnummer.
Web-område	URL-adresse for partneren.
Prisliste	Prislisten som partnerfirmaet er tilknyttet. Vanligvis er dette prislisten der partnerens innkjøpskostnad er lagret.
Tilleggsopplysninger	
Fakturerings- og forsendelsesadresse	Når du velger et land, fastsettes etikettene for de øvrige adressefeltene, i henhold til det aktuelle landets adresseregler. Du vil kanskje se at skjermen oppdateres slik at feltnavnene kan vises. MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er faktura- og forsendelsesadresser skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Hvis du vil ha mer informasjon om delte adresser, se Adresser.
Eier	Alias for eieren av partnerposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du skal tilordne eierskap for en partnerpost på nytt, må du ha tilgangsnivåinnstillingen Lese/redigere for posten. Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).

Felt	Beskrivelse
Firmaansvarlig for kanal	Firmaansvarlig for kanal har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeieier. Han eller hun fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Antall aktive brukere	Dette er et beregnet felt som viser gjeldende antall aktive brukere i Oracle CRM On Demand for partneren.
Maksimalt antall brukere	Maksimalt antall brukere som en partnerorganisasjon kan ha. En partner kan ikke ha flere brukere enn antallet som er angitt i dette feltet.
Gjenstående antall tilgjengelige brukere	Dette er et beregnet felt. Verdien er lik differansen mellom feltet Maksimalt antall brukere og feltet Antall aktive brukere. Når verdien i dette feltet er 0 (null), kan du ikke legge til flere aktive brukere i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om partneren. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Partnerprogrammer

Du kan gjøre følgende på partnerprogramsidene:

- Håndtere ulike typer og nivåer av partnerprogrammer.
- Angi ulike typer partnere.
- Administrere partnerprogrammedlemskapene.

Et *partnerprogram* beskriver kravene og fordelene for partneren når partneren er medlem av partnerprogrammet. Partnerprogrammer utvikles for å rekruttere partnere for selskapet som eier varemerket.

Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer

Hjemmesiden for partnerprogrammer er startpunktet for all partnerprogramhåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for partnerprogrammer. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et partnerprogram

Du kan opprette et partnerprogram ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede partnerprogrammer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette partnerprogrammer \(på side 421\)](#) og [Partnerprogramfelt \(på side 424\)](#).

Arbeide med partnerprogramlister

Området Lister over partnerprogrammer inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for partnerprogrammer.

Partnerprogramliste	Beskrivelse
Nylig opprettede partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer, sortert etter opprettelsesdato.

Partnerprogramliste	Beskrivelse
Nylig endrede partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer, sortert etter endringsdato.
Alle partnerprogrammer	Denne listen er ikke filtrert. Den inneholder alle partnerprogrammer som er synlige for deg, uansett hvem som eier partnerprogrammet.
Mine partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet Eier.
Mine nylig opprettede partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Alle inaktive partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer med statusen Inaktiv.
Alle aktive partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer med statusen Aktiv.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede partnerprogrammer

Området Nylig endrede partnerprogrammer inneholder de seneste partnerprogrammene du har endret.

Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for partnerprogrammer

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for partnerprogrammer:

- Alle aktive partnerprogrammer
- Alle inaktive partnerprogrammer
- Nylig opprettede partnerprogrammer
- Nylig endrede partnerprogrammer
- Mine nylig opprettede partnerprogrammer
- Mine nylig endrede partnerprogrammer
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for partnerprogrammer)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for partnerprogrammer

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for partnerprogrammer.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for partnerprogrammer for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.

- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere partnerprogrammer

Håndtering av partnerprogrammer består av følgende oppgaver:

- [Opprette partnerprogrammer \(på side 421\)](#)
- [Håndtere partnerprogrammedlemskap \(på side 421\)](#)
- [Slette partnerprogrammer \(på side 423\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)
- [Vise springer for poster \(på side 167\)](#)
- [Spore partnere og konkurrenter for firmaer \(på side 269\)](#)
- [Spore forbindelser mellom firmaer \(på side 265\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Opprette partnerprogrammer

Du oppretter et partnerprogram i Oracle CRM On Demand ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i Oracle CRM On Demand, avhengig av hva du arbeider med og hvilke oppgaver du vil utføre.

Slik oppretter du et partnerprogram

- 1 Klikk på Nytt partnerprogram på partnerprogramlistesiden.
Siden Rediger partnerprogram vises.
- 2 Skriv inn et navn for partnerprogrammet du oppretter, i feltet Navn på partnerprogram.
TIPS: Hvert partnerprogramnavn må være unikt.
- 3 Velg ønsket status for partnerprogrammet i feltet Status.
- 4 Oppdater resten av feltene på siden Rediger partnerprogram etter behov.
Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Partnerprogramfelt \(på side 424\)](#).
- 5 Lagre partnerprogrammet.

Håndtere partnerprogrammedlemskap

Du kan bruke sidene for nytt programmedlemskap og redigering av programmedlemskap til å utføre følgende administrative oppgaver:

- [Opprette partnerprogrammedlemskap \(på side 422\)](#)
- [Endre status for partnerprogrammedlemskap \(på side 422\)](#)

- [Slette partnerprogrammedlemskap \(på side 422\)](#)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#)

Opprette partnerprogrammedlemskap

Når en partners søknad om medlemskap i et partnerprogram er godkjent, blir partneren medlem av partnerprogrammet.

Slik oppretter du partnerprogrammedlemskap

- 1 Klikk på Ny på linjen Programmedlemskap på partnerprogramdetaljsiden for det valgte partnerprogrammet. Siden for nytt programmedlemskap vises.
- 2 Velg navnet på partneren du vil legge til i partnerprogrammet, i feltet Navn på partner.
- 3 Fyll ut de andre feltene på siden for nytt partnermedlemskap etter behov.
Hvis du vil ha flere opplysninger om disse feltene, se [Programmedlemskapsfelt \(på side 423\)](#).

MERKNAD: Statusen for avmerkingsboksen Aktiv og verdien for feltet Status må være i overensstemmelse med hverandre. Hvis for eksempel medlemskapsstatusen er Gjeldende, må du merke av i boksen Aktiv.

- 4 Klikk på Lagre.

Endre status for partnerprogrammedlemskap

Når en partner er godkjent for medlemskap i et partnerprogram, og du oppretter en ny medlemskapspost for partnerprogrammet, brukes Gjeldende som standardstatus for denne medlemskapsposten.

Du kan endre statusen for partnerprogrammedlemskapet til én av disse verdiene:

- Utløpt
- Avsluttet

MERKNAD: Statusen for avmerkingsboksen Aktiv og verdien for feltet Status må være i overensstemmelse med hverandre. Hvis for eksempel medlemskapsstatusen er Utløpt eller Avsluttet, må du fjerne merket i boksen Aktiv.

Slik endrer du statusen for et partnerprogrammedlemskap

- 1 Klikk på koblingen Rediger for partnerprogrammedlemskapet du vil endre statusen for, på partnerprogramdetaljsiden.
- 2 Velg ønsket verdi i rullegardinlisten Status på redigeringssiden for programmedlemskapet.
- 3 Klikk på Lagre.

Slette partnerprogrammedlemskap

Hvis du har opprettet et programmedlemskap ved en feil eller ønsker å slette det, kan du gjøre dette på partnerprogramdetaljsiden.

MERKNAD: Du kan ikke slette et partnerprogrammedlemskap hvis statusverdien for medlemskapet er Gjeldende.

Slik sletter du et partnerprogrammedlemskap

- 1 Klikk på Slett for partnerprogrammedlemskapet du vil fjerne, i området Programmedlemskap på partnerprogramdetaljsiden.
En meldingsboks vises med spørsmål om du er sikker på at du vil slette det valgte medlemskapet.
- 2 Klikk på OK.

Det valgte medlemskapet slettes.

Programmedlemskapsfelt

Bruk sidene for nytt programmedlemskap og redigering av programmedlemskap til å legge til et partnerprogrammedlemskap eller oppdatere detaljer for et eksisterende partnerprogrammedlemskap. Du kan også bruke siden Rediger programmedlemskap til å opprette nye partnerprogrammedlemskap. På siden Rediger partnerprogram vises hele settet med felt for et partnerprogram.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om feltene på programmedlemskapssidene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om programmedlemskap	
Partnerprogram	Partnerprogrammet der du legger til et medlem.
Partnertype	Typen partner (for eksempel videreselger, løsningspartner eller distributør) som dette partnerprogrammet er opprettet for.
Navn på partner	Navnet på partneren som du legger til i partnerprogrammet.
Programnivå	Programnivået som denne partneren deltar på.
Aktiv	Angi om partnerprogrammedlemskapet er aktivt.
ID-nummer	ID-nummeret for medlemskapet. ID-en tilordnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Status	Statusen for medlemskapet. Gyldige verdier er Gjeldende, Avsluttet, Utløpt og Fornyset.
Startdato	Datoen da partnerprogrammedlemskapet starter. Standardverdien for dette feltet er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen da partnerprogrammedlemskapet er planlagt fullført. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.

Slette partnerprogrammer

Du kan slette et partnerprogram på partnerprogramdetaljsiden.

MERKNAD: Du kan ikke slette et partnerprogram hvis statusen er Aktiv.

Slik sletter du et partnerprogram

- 1 Klikk på Slett for partnerprogrammet du vil slette, på partnerprogramdetaljsiden.
En meldingsboks vises med spørsmål om du er sikker på at du vil slette det valgte partnerprogrammet.

2 Klikk på OK.

Partnerprogrammet slettes.

Partnerprogramfelt

Bruk siden Rediger partnerprogram til å legge til et partnerprogram eller oppdatere detaljer for et eksisterende partnerprogram. Du kan også bruke denne siden til å opprette nye partnerprogrammedlemskap. På denne siden vises hele settet med felt for et partnerprogram.

TIPS: Du kan også redigere partnere på [partnerprogramlistesiden](#) og på [partnerprogramdetaljsiden](#). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Administratorer kan også gi en partner tilgang til disse detaljfeltene, slik at partneren kan oppdatere opplysningene.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om partnerprogram	
Navn på partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Status	Angir om partnerprogrammet er aktivt, inaktivt eller pågående.
Startdato	Datoen da partnerprogrammet starter. Standardverdien for dette feltet er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen da partnerprogrammet er planlagt fullført. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Partnertype	Viser typen partner (for eksempel videreselger, løsningspartner eller distributør) som dette partnerprogrammet er opprettet for.
Programtype	Viser typen program du oppretter, for eksempel avtaleregistrering.
Utviklingsmidler for markedsføring tillatt	Tillater markedsutviklingsmidler. Dette er pengesummer som en produsents salgs- eller markedsføringsavdeling bevilger for å hjelpe en partner med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke. Hvis du velger Utviklingsmidler for markedsføring tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til markedsutviklingsmidler.
Spesialprising tillatt	Tillater autorisasjon av spesialprising. Dette innebærer at en partner kan be om en spesialpris for et produkt eller en produktgruppe som selges. Prisen forespørres vanligvis for at partneren fortsatt skal være konkurransedyktig eller oppnå en bestemt margin.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du velger Spesialprising tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til spesialpriser.
Avtaleregistrering tillatt	Hvis du velger Avtaleregistrering tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til avtaleregistrering.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om partnerprogrammet. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Tilleggsopplysninger	
Fullt navn på eier	Eieren av partnerprogramposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du skal tilordne eierskap for en partnerprogrampost på nytt, må du ha tilgangsnivåinnstillingen Lese/redigere for posten. Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).

Søknader

En ny eller eksisterende partner bruker en *søknad* til å søke om et partnerskap med varemerkeeeieren. Deretter vurderer og godkjenner eller avviser varemerkeeeieren søknaden. Du kan fylle ut søknader med data i varemerkeeeierens portal. En varemerkeeeier kan bruke en partnersøknad til å vurdere, avvise og godkjenne søknader på en effektiv måte. Varemerkeeeieren kan også henvise til søknadsopplysninger mens vedkommende arbeider i Oracle CRM On Demand.

Arbeide med hjemmesiden for søknader

Hjemmesiden for søknader er startpunktet for håndtering av partnersøknader.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for søknader. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en søknad

Du kan opprette en søknad ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og Felt for søknader (se [Søknadsfelt](#) på side 430).

Du kan bruke Web-tjenester til å fylle ut søknader i en partnerportal. Du kan også bruke importverktøyet i Oracle CRM On Demand til å importere søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer søknader, se [Importere søknader \(på side 430\)](#)

Arbeide med søknadslistør

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene for søknader er beskrevet i tabellen nedenfor.

Søknadsliste	Beskrivelse
Alle søknader	Denne listen inneholder alle postene du kan vise, uavhengig av hvem som eier listen. Den filtrerer ikke søknader.
Alle sendte søknader	Filtrerer søknader med statusen Sendt.
Alle avviste søknader	Filtrerer søknader med statusen Avvist.
Alle godkjente søknader	Filtrerer søknader med statusen Godkjent.
Mine søknader	Filtrerer søknader med ditt navn i feltet Eier.
Alle nylig opprettede søknader	Filtrerer søknader sortert etter datoen søknaden ble opprettet.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise området Mine nylig endrede søknader

Området Mine nylig endrede søknader inneholder søknadene du eier, og som nylig ble endret. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for søknader

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for søknader:

- Søknadslister
- Alle søknader
- Alle avviste søknader
- Alle godkjente søknader
- Alle sendte søknader
- Mine søknader
- Alle nylig opprettede søknader
- Ett eller flere rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder, for eksempel rapporten "Analyse av søknader", tilgjengelig på hjemmesiden for søknader.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for søknader

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for søknader.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for søknader for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere søknader

Du håndterer søknader ved å utføre følgende oppgaver:

- [Opprette søknader \(på side 427\)](#)
- [Sende søknader til godkjenning \(på side 428\)](#)
- [Vurdere søknader \(på side 428\)](#)
- [Avvise søknader \(på side 429\)](#)
- [Kalle tilbake søknader \(på side 429\)](#)
- [Annullere søknader \(på side 429\)](#)
- [Slette søknader \(på side 430\)](#)
- [Importere søknader \(på side 430\)](#)
- [Søknadsfelt \(på side 430\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster \(på side 46\)](#).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Opprette søknader

I Oracle CRM On Demand kan du opprette en søknad ved å registrere opplysninger i et skjermbilde.

Slik oppretter du en søknad

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for søknad.
- 2 Skriv inn et navn på søknaden du oppretter, i feltet Navn på søknad.
TIPS: Alle søknadsnavn må være unike.
- 3 Skriv inn for- og etternavnet ditt i de aktuelle feltene under Søknad sendt av.
- 4 Oppdater resten av feltene på siden Rediger søknad etter behov.
Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Søknadsfelt \(på side 430\)](#).
- 5 Lagre søknaden.

Sende søknader til godkjenning

En varemerkeeier kan bruke en partnersøknad til å vurdere, avvise og godkjenne søknader på en effektiv måte.

Før du begynner. Du må først opprette søknaden. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter søknader, se [Opprette søknader \(på side 427\)](#). Du må opprette en arbeidsflytregel der en aktuell bruker tilordnes som godkjenner for søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#).

Slik sender du en søknad til godkjenning

- 1 Velg søknaden du vil sende en søknad for, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknader.
- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger søknader. Klikk deretter på Lagre. Følgende skjer etter at feltet Sendestatus er endret til Sendt og posten er lagret:
 - Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
 - Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
 - Godkjenningen av søknaden begynner. En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for søknaden.
 - Godkjenneren blir lagt til i teamet for søknaden hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.
 - En arbeidsflytregel sender e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

Vurdere søknader

En varemerkeeier må rekruttere egnede partnere for partnerprogrammene. Når potensielle partnere søker om partnerskap eller eksisterende partnere søker om medlemskap i flere programmer hos varemerkeeieren, kan varemerkeeieren vurdere søknadene i Oracle CRM On Demand. Varemerkeeieren kan deretter godkjenne eller avvise søknadene.

Slik vurderer du en søknad

- 1 Klikk på navnet på søknaden du vil vurdere, på siden Liste for søknader.
- 2 Se gjennom de aktuelle feltene på siden Detaljer om søknader.
- 3 Klikk på Rediger hvis du vil gjøre endringer, for eksempel godkjenne eller avvise en søknad.
- 4 Gjør de nødvendige endringene av søknaden på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.

Godkjenne søknader

Varemerkeiere kan bruke Oracle CRM On Demand til å godkjenne partnersøknader som de vurderer som akseptable.

MERKNAD: Du kan bare godkjenne partnersøknader der du er angitt som gjeldende godkjenner.

Slik godkjenner du en partnersøknad

- 1 Klikk på navnet på partnersøknaden du vil godkjenne, på siden Liste for søknader.
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Endre godkjenningsstatusen til Godkjent, og klikk deretter på Lagre.

Avvise søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise søknaden.

Før du begynner. Søknaden må ha sendestatusen Sendt.

Slik avviser du en søknad

- 1 Velg søknaden du vil avvise, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - Sendt beholdes som sendestatus for registreringer.
 - Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato. Men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
Merknad: Hvis søknaden ikke er godkjent, vises det ingen dato i feltet Godkjenningsdato.
 - En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgavepost for å spore returhandlingen til godkjenneren hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.
 - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

Kalle tilbake søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en partner kalle tilbake søknaden.

Før du begynner. Søknaden må ha sendestatusen Sendt og godkjenningsstatusen Venter på godkjenning.

Slik kaller du tilbake søknader

- 1 Velg søknaden du vil kalle tilbake, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:
 - Godkjenningsstatusen tilbakestilles til tom.
 - En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgave for å spore godkjenningshandlingen hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.
 - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

Annullere søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner annullere søknaden.

Før du begynner. Søknaden må ha godkjenningsstatusen Godkjent.

Slik annullerer du en søknad

- 1 Velg søknaden du vil annullere, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknader.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger søknader. Klikk deretter på Lagre.

Slette søknader

Du kan slette en søknad fra siden Detaljer om søknad.

Slik sletter du en søknad

- 1 Klikk på Slett på siden Detaljer om søknad.
Det vises en meldingsboks med spørsmål om du er sikker på at du vil slette søknaden.
- 2 Klikk på OK.
Søknaden blir slettet.

Importere søknader

I de fleste tilfeller velger varemerkeiere å fylle ut innledende partnersøknader fra en annen kilde. Varemerkeiere kan fylle ut partnersøknader ved hjelp av verktøyet Importer i Oracle CRM On Demand, eller de kan bruke Web-tjenester til å laste søknadsdata fra en partnerportal. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer data ved hjelp av Oracle CRM On Demand, se [Importere data \(på side 1812\)](#).

Søknadsfelt

Bruk siden Rediger søknader til å legge til en søknad eller oppdatere detaljer for en eksisterende søknad. Siden Rediger søknader inneholder det fullstendige settet med felt for en søknad.

TIPS: Du kan også redigere søknader på listesiden for søknader og detaljsiden for søknader. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Selskapsprofil	
Navn	Navnet på selskapet. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Sted	Selskapsstedet.
Hovedtelefonnummer	Hovedtelefonnummeret til selskapet.
Hovedfaksnummer	Hovedfaksnummeret til selskapet.
Web-område	URL-adressen til selskapet.
Antall ansatte	Totalt antall ansatte i selskapet.
Årlig inntekt	Total årlig inntekt for selskapet.
Bransje	Bransjen som selskapet driver virksomhet i.

Felt	Beskrivelse
Land	Landet i adressen til selskapet.
Adresse 1	Tilleggsopplysninger for adressen til selskapet.
Adresse 2	Tilleggsopplysninger for adressen til selskapet.
Poststed	Poststedet i adressen til selskapet.
Provins	Delstaten eller provinsen i adressen til selskapet.
Postnummer	Postnummeret i adressen til selskapet.
Søknad sendt av	
Fornavn	Fornavnet til avsenderen.
Etternavn	Etternavnet til avsenderen.
Telefonnummer arbeid	Telefonnummeret til avsenderen på arbeid.
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummeret til avsenderen.
Faksnummer arbeid	Faksnummeret til avsenderen på arbeid.
E-postadresse	E-postadressen til avsenderen.
Jobbtittel	Jobbtittelen til avsenderen.
Sendestatus	Gjeldende sendestatus for søknaden. Verdiene er Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Gjeldende godkjenner	Navnet på personen som har tillatelse til å godkjenne søknaden.
Land	Landet i adressen til avsenderen.
Adresse 1	Tilleggsopplysninger for adressen til avsenderen.
Adresse 2	Tilleggsopplysninger for adressen til avsenderen.
Poststed	Poststedet i adressen til avsenderen.
Provins	Delstaten eller provinsen i adressen til avsenderen.
Postnummer	Postnummeret i adressen til avsenderen.

Felt	Beskrivelse
Partnerskapsopplysninger	
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for søknaden. Verdiene er Venter på godkjenning, Godkjent, Avvist eller Annullert.
Sendedato	Datoen søknaden ble sendt.
Godkjenningsdato	Datoen søknaden ble godkjent.
Behandlet av: Navn	Navnet på personen som vurderte og enten godtok eller avviste søknaden.
Avvisningsårsak	Årsaken til at søknaden ble avvist. Verdiene er Duplikat, Uriktige opplysninger, Ikke nok opplysninger eller Annet.
Partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Programnivå	Nivået på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Partnertype	Typen partner som søknaden sendes for.
Forventede partnerskapsfordeler	De forventede fordelene ved partnerskapet. Dette er et tekstfelt med en maksimumsgrense på 500 tegn.
Eksisterende partnerskap	Dette feltet inneholder eventuelle eksisterende partnerskap. Dette er et tekstfelt med en maksimumsgrense på 300 tegn.
Tilleggsopplysninger	
Partner	Partneren som er knyttet til denne søknaden.
Kilde	Kilden som søknaden kommer fra, for eksempel Web-område, direktepost, e-post og så videre.
Kampanje	Kampanjen som partnersøknaden er et resultat av. Denne kampanjen er knyttet til denne søknaden.
ID for søknad	Det unike identifikasjonsnummeret for søknaden.
Eier	Eieren av søknadsposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .

Avtaleregistreringer

Avtaleregistrering er en prosess der en partner ber om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet fra varemerkeieren. Dette gir partneren mulighet til å informere leverandøren om en potensiell salgsmulighet, og partneren blir deretter prioritert for denne salgsmuligheten. Avtaleregistreringer er mindre spekulative enn kundeemner, men mer spekulative enn salgsmuligheter, og de ligger således mellom kundeemner og salgsmuligheter.

I de fleste tilfeller ber en partner om registrering av et kundeemne eller en salgsmulighet som partneren har oppdaget. Men partneren kan også be om å få registrert en salgsmulighet som partneren tidligere har blitt tilbudt av varemerkeieren.

Avtaleregistreringer avhjelper kanalkonflikter, der partnere må konkurrere mot hverandre eller leverandørens interne salgsavdeling om den samme salgsmuligheten. Avtaleregistreringer er også fordelaktige på følgende måter:

- De forbedrer varemerkeierens innsyn i partnernes forventede salgsmuligheter.
- De øker varemerkeierens muligheter for oppgraderingssalg, kryssalg eller begge deler.

Når en avtale registreres, har kanskje ikke partneren nok opplysninger om salgsmuligheten. For eksempel den eksakte utformingen av produktene som prospektet ønsker å kjøpe. Partneren har kanskje bare en vag anelse om prospektets interessefelt, for eksempel *arbeidsstasjoner*, og ikke et konkret bilde av prospektets handelliste. Når avtaler registreres, kan partnerne derfor angi så få eller så mange opplysninger som de selv ønsker.

Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering

Hjemmesiden for avtaleregistrering er startpunktet for all håndtering av avtaleregistreringer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for avtaleregistrering. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en avtaleregistrering

Du kan opprette en avtaleregistrering ved å klikke på knappen *Ny* i området *Nylig viste registreringer* som venter på min godkjenning. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Avtaleregistreringsfelt \(på side 443\)](#).

Arbeide med avtaleregistreringslister

Området for avtaleregistreringslister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Nedenfor vises noen av områdene som kan forekomme på hjemmesiden for avtaleregistrering.

Avtaleregistreringslister	Beskrivelse
Alle avtaleregistreringer	Denne listen inneholder alle poster som er synlige for deg, uansett hvem som eier posten. Avtaleregistreringer filtreres ikke.
Nylig endrede avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter endringsdato.
Nylig opprettede avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter opprettelsesdato.

Avtaleregistreringslister	Beskrivelse
Nylig viste avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter seneste visningsdato.
Avtaleregistreringer som utløper i løpet av de neste 30 dagene	Alle godkjente avtaleregistreringer med en utløpsdato innenfor de neste 30 kalenderdagene fra dagens dato.
Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning	Alle avtaleregistreringer med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning som du er gjeldende godkjenner for.
Avtaleregistreringer uten aktivitet i løpet av de siste 30 dagene	Alle godkjente avtaleregistreringer der det ikke har vært noen aktivitet i den tilknyttede salgsmuligheten innenfor de siste 30 kalenderdagene fra dagens dato.
Aktive avtaleregistreringer	Alle avtaleregistreringer med godkjenningsstatusen Godkjent.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning

I området Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning vises alle avtaleregistreringer der du er gjeldende godkjenner, men som du ennå ikke har godkjent.

Andre områder

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for avtaleregistrering:

- Godkjente avtaleregistreringer
- Avtaleregistreringer som utløper i løpet av de neste 30 dagene
- Avtaleregistreringer uten aktivitet i løpet av de siste 30 dagene
- Nylig opprettede avtaleregistreringer
- Nylig endrede avtaleregistreringer
- Aktive avtaleregistreringer
- Ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige, for eksempel godkjente registreringer etter avtalestørrelse (stolpediagram), godkjente registreringer etter alder (stolpediagram), registreringer etter status (sektordiagram), registreringer som gir vinnende resultat (etter periode) (stolpediagram) eller antall registreringer (etter periode) (stolpediagram).

Legge til områder på hjemmesiden for avtaleregistrering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for avtaleregistrering, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for avtaleregistrering.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for avtaleregistrering

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for avtaleregistrering.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for avtaleregistrering for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere avtaleregistreringer

Håndtering av avtaleregistreringer består av følgende oppgaver:

- [Opprette avtaleregistreringer \(på side 435\)](#)
- [Sende avtaleregistreringer til godkjenning \(på side 436\)](#)
- [Godkjenne avtaleregistreringer \(på side 436\)](#)
- [Returnere avtaleregistreringer \(på side 437\)](#)
- [Avvise avtaleregistreringer \(på side 438\)](#)
- [Sende avtaleregistreringer på nytt \(på side 438\)](#)
- [Annullere avtaleregistreringer \(på side 438\)](#)
- [Avslutte perioden for avtaleregistreringer \(på side 439\)](#)
- [Oppdatere avtaleregistreringer \(på side 439\)](#)
- [Koble produkter til avtaleregistreringer \(på side 439\)](#)
- [Beregne avtalestørrelse \(på side 440\)](#)
- [Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter \(på side 440\)](#)
- [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter \(på side 440\)](#)
- [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer \(på side 441\)](#)
- [Avtaleregistreringsfelt \(på side 443\)](#)

Opprette avtaleregistreringer

En partner oppretter en avtaleregistrering ved å angi opplysninger i et skjermbilde i Oracle CRM On Demand. Partneren har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i applikasjonen, avhengig av hva partneren arbeider med og hva partneren ønsker å gjøre. Dette emnet inneholder en beskrivelse av én metode for å opprette en avtaleregistrering fra fanen Avtaleregistreringer. Partneren kan også opprette avtaleregistreringer på andre måter. Se [Opprette poster \(på side 50\)](#).

Når en partner oppretter en avtaleregistrering, kan den gjøres uavhengig eller knyttes til en salgsmulighet. Partneren oppretter en uavhengig avtaleregistrering (frittstående registrering) når partneren mener at han eller hun har oppdaget en potensiell ny forretningsmulighet og vil registrere denne hos varemerkeeeieren. Varemerkeeeieren vil dog kanskje ikke regne dette som en salgsmulighet før det er verifisert av én eller flere personer i organisasjonen.

Når partneren mener at han eller hun har oppdaget en salgsmulighet, men varemerkeeeieren mener at det ikke er en salgsmulighet før den er verifisert og bekreftet, kan partneren løse dette ved å opprette en avtaleregistrering. Avtaleregistreringen inneholder både salgsmulighets- og registreringsopplysninger. På et senere tidspunkt sender partneren registreringen til godkjenning, og varemerkeeeieren godkjenner den hvis den er relevant. Før det gis endelig godkjenning for avtaleregistreringen, knytter varemerkeeeieren den til en salgsmulighet.

Slik oppretter du en avtaleregistrering

- 1 Klikk på Ny på avtaleregistreringslistesiden.
- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene i detaljskrermbildet for avtaleregistrering.
 - a Hvis avtaleregistreringen er for en eksisterende salgsmulighet, søker du etter og velger ønsket salgsmulighet i feltet Tilknyttet salgsmulighet. I feltet Tilknyttet salgsmulighet vises bare de salgsmulighetene som du har tilgang til. Kunde-feltet fylles automatisk ut med navnet på kunden som er knyttet til den valgte salgsmuligheten.

- b** Hvis avtaleregistreringen er for en ny salgsmulighet (eller en salgsmulighet som du ikke har tilgang til), merker du av i boksen Ny salgsmulighet og angir følgende opplysninger i området Opplysninger om salgsmulighet:
 - Valuta
 - Avtalestørrelse
 - Lukkingsdato
 - Produktinteresse
 - Neste trinn
- c** Hvis avtaleregistreringen gjelder en ny salgsmulighet, kan den være for en eksisterende kunde eller en ny kunde. Hvis avtaleregistreringen er for en eksisterende kunde, søker du etter og velger kunden i feltet Tilknyttet kunde. Hvis avtaleregistreringen er for en ny kunde, merker du av i boksen Ny kunde og fyller ut feltene i området Selskapsopplysninger.

Hvis du vil ha flere opplysninger om avtaleregistreringsfelt, se [Avtaleregistreringsfelt \(på side 443\)](#).

3 Lagre posten.

Sende avtaleregistreringer til godkjenning

En *avtaleregistrering* er en forespørsel fra en partner til varemerkeeieren om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet. Varemerkeeieren kan velge å innvilge eller avslå forespørselen. De fleste selskaper har klart definerte prosesser for å håndtere slike godkjenningsforespørsler fra partnere. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeeieren evaluere registreringen opp mot en rekke kriterier, og avgjøre om forespørselen skal godkjennes. I små selskaper er det et statisk sett med ansatte som må godkjenne en registrering, det vil si at de samme godkjennerne godkjenner alle avtaleregistreringer. I større selskaper er det imidlertid en dynamisk gruppe med godkjennerne som må godkjenne en registrering basert på en rekke faktorer, for eksempel avtalestørrelse, partner og produkter.

Før du begynner. Opprett avtaleregistreringen. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av avtaleregistreringer, se [Opprette avtaleregistreringer \(på side 435\)](#). Opprett en arbeidsflytregel som tilordner en relevant bruker som godkjenner for avtaleregistreringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#).

Slik sender du avtaleregistreringer til godkjenning

- 1** Velg Sendt i feltet Sendestatus på redigeringssiden for avtaleregistreringer.

Når du endrer sendestatusen til Sendt, startes godkjenningsprosessen. Alle som har oppdateringstilgang til avtaleregistreringen, kan starte godkjenningsprosessen.
- 2** Klikk på Lagre.

Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt, skjer følgende:

 - Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
 - Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
 - Distribusjonen av registreringen begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i avtaleregistreringen basert på en arbeidsflytregel.
 - Godkjenneren legges til i teamet for avtaleregistreringen hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
 - Eventuelle e-postvarsler sendes hvis en arbeidsflytregel er konfigurert.

Godkjenne avtaleregistreringer

Avhengig av selskapets forretningsprosesser kan det være nødvendig at mer enn én person i selskapet godkjenner en avtaleregistrering før avtaleregistreringen regnes som en gyldig salgsmulighet.

Godkjenningsdistribusjon er foreløpig en manuell prosess, og bare ett godkjenningsnivå støttes. Du må endre feltet for gjeldende godkjenner for å formidle registreringen gjennom godkjenningsskjeden.

Merknad: Du kan foreta godkjenning på flere nivåer ved at hver godkjenner i godkjenningsskjeden oppdaterer feltet Godkjenner for den neste godkjenneren i kjeden.

En avtaleregistrering kan bare gis endelig godkjenning hvis den er knyttet til en salgsmulighet. Hvis registreringen ikke er knyttet til en salgsmulighet (med andre ord en frittstående registrering), må den kobles til en eksisterende salgsmulighet eller gjøres om til en salgsmulighet manuelt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du gjør om en avtaleregistrering til en salgsmulighet, se [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter \(på side 440\)](#). Når en avtaleregistrering får endelig godkjenning, blir den tilknyttede salgsmuligheten synlig for partnerorganisasjonen, fordi det kan være nødvendig for partnerbrukeren å ha tilgang til salgsmuligheten.

Merknad: Den tilknyttede salgsmuligheten blir bare synlig for partnerorganisasjonen hvis avtaleregistreringen godkjennes. Hvis registreringen enten returneres eller avvises, gis det ikke tilgang til en eventuell tilknyttet salgsmulighet.

Før du begynner. Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt før du kan godkjenne den.

Slik godkjenner du avtaleregistreringer

- 1 Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen.
- 2 Klikk på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer at verdien for sendestatus er Sendt. Hvis sendestatusen har en annen verdi, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Det kontrolleres at feltet Tilknyttet salgsmulighet i Oracle CRM On Demand inneholder en salgsmulighet.
- Det kontrolleres at salgsmuligheten som er angitt i feltet Tilknyttet salgsmulighet i Oracle CRM On Demand, ikke allerede er knyttet til en godkjent avtaleregistrering.
- Det merkes av i boksen Registrert i salgsmulighetshodet.
- Feltet for registreringsutløpsdato i salgsmulighetshodet fylles ut med utløpsdatoen for godkjent registrering.
- Partneropplysningene fra den godkjente registreringen kopieres til salgsmulighetshodet.
- Den endelige godkjenneren endres til gjeldende bruker. Feltet Gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
- Godkjenningsdatoen endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjenningshandlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Returnere avtaleregistreringer

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner returnere registreringen til opphavspersonen hvis det må gjøres endringer i avtaleregistreringsparametrene.

Før du begynner. Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt.

Slik returnerer du avtaleregistreringer

- Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert, skjer følgende:

- Ikke sendt angis som sendestatus for registreringen.
- Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato. Men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.

- Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Opphavspersonen for avtaleregistreringen kan nå oppdatere avtaleregistreringen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender avtaleregistreringer, se [Sende avtaleregistreringer til godkjenning \(på side 436\)](#).

Avvise avtaleregistreringer

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise avtaleregistreringen.

Før du begynner. Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt.

Slik avviser du avtaleregistreringer

- Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre. Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist, skjer følgende:
 - Sendt beholdes som sendestatus for registreringen.
 - Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato. Men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
 - Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
 - De nødvendige e-postvarslene opprettes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Sende avtaleregistreringer på nytt

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningsprosessen, kan det være at godkjenneren trenger flere opplysninger for å kunne godkjenne eller avvise registreringen. I så fall kan godkjenneren returnere registreringen til eieren og angi en årsak til returen. Eieren av registreringen kan eventuelt tilbakekalle registreringen for å gi ytterligere opplysninger.

Når registreringen er returnert eller tilbakekalt, kan eieren oppdatere den. Når eieren har oppdatert avtaleregistreringen, kan han eller hun sende den til godkjenning på nytt.

Før du begynner. Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Tilbakekalt eller Ikke sendt.

Slik sender du avtaleregistreringer til godkjenning på nytt

- 1 Legg til tilleggsopplysningene på redigeringssiden for avtaleregistrering.
- 2 Velg Sendt i feltet Sendestatus på redigeringssiden for avtaleregistreringer. Når du endrer sendestatusen til Sendt, startes godkjenningsprosessen. Alle som har oppdateringstilgang til avtaleregistreringen, kan starte godkjenningsprosessen. Klikk deretter på Lagre. Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt, skjer følgende:
 - Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
 - Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
 - Distribusjonen av registreringen begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner for avtaleregistreringen basert på en arbeidsflyt.
 - Godkjenneren legges til i teamet for avtaleregistreringen hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Annullere avtaleregistreringer

Varemerkeeieren kan annullere avtaleregistreringer når feltet Godkjenningsstatus har én av følgende verdier:

- Venter på godkjenning

■ Godkjent

En avtaleregistrering kan ikke annulleres hvis godkjenningsstatusen har en annen verdi.

Slik annullerer du avtaleregistreringer

- Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på redigeringsiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre. Når en godkjent avtaleregistrering annulleres, oppdateres den tilknyttede salgsmuligheten på følgende måte:
 - Det merkes ikke av i boksen Registrert.
 - Feltet for registreringsutløpsdato endres til en nullverdi.
 - Feltet for registrert partner endres til en nullverdi.

Avslutte perioden for avtaleregistreringer

Du kan avslutte perioden for en avtaleregistrering når som helst, forutsatt at begge disse betingelsene er oppfylt:

- Feltet Sendestatus i avtaleregistreringsposten har verdien Sendt.
- Feltet Godkjenningsstatus i avtaleregistreringsposten har verdien Godkjent.

Slik avslutter du perioden for en avtaleregistrering

- Velg Utløpt i feltet Godkjenningsstatus på redigeringsiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre. Når du endrer godkjenningsstatusen til Utløpt, skjer følgende:
 - Det merkes ikke av i boksen Registrert i salgsmulighetshodet.
 - Datoen i feltet for registreringsutløpsdato i salgsmulighetshodet tilbakestilles til en nullverdi.
 - Feltet for registrert partner i salgsmulighetshodet tilbakestilles til en nullverdi.

Oppdatere avtaleregistreringer

Du har ikke alltid alle nødvendige opplysninger når du oppretter en avtaleregistrering. Dessuten kan du først legge til produktopplysninger i en registrering etter at avtaleregistreringen er opprettet i . Du kan derfor vise og endre en avtaleregistrering som du har tilgang til i Oracle CRM On Demand.

Når en avtaleregistrering har statusen Ikke sendt eller Tilbakekalt, kan du redigere registreringen, eller legge til eller fjerne inntektslinjeposter. Når en avtaleregistrering har en annen status, kan du ikke gjøre slike endringer.

Slik oppdaterer du en avtaleregistrering

- 1 Klikk på Rediger på avtaleregistreringslistesiden.
- 2 Gjør de ønskede endringene i avtaleregistreringen på redigeringsiden for avtaleregistrering. Klikk deretter på Lagre.

Koble produkter til avtaleregistreringer

Når du registrerer en ny salgsmulighet, har du en viss ide om typen og mengden av produkter som prospektet er interessert i. Det er viktig å lagre disse opplysningene om avtaleregistreringen, fordi mange selskaper ser på produktene når de vurderer om registreringen skal godkjennes. Ettersom en avtaleregistrering kan gjøres om til en salgsmulighet før endelig godkjenning, er det viktig å lagre produktlinjeopplysningene i avtalen, slik at disse opplysningene kan kopieres til salgsmuligheten under omgjøringen.

Før du begynner. Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produktinntekter. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Opprett avtaleregistreringen, og angi Ikke sendt eller Tilbakekalt som status. Du kan legge til produktlinjer i avtaleregistreringen etter at du har opprettet registreringen, men før den sendes til godkjenning.

Slik kobler du produkter til avtaleregistreringer

- 1 Klikk på Legg til i området Produktinntekter på detaljsiden for avtaleregistrering.
 - 2 Angi produktnavn, mengde og pris for produktet som du vil koble til avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.
- Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#).

Beregne avtalestørrelse

En avtaleregistrering kan ha null, én eller flere produktlinjeartikler tilknyttet. Hver produktlinjeartikkel kan ha en tilknyttet inntektsverdi. Du kan sette avtalestørrelsen i avtaleregistreringshodet lik summen av alle inntektslinjeartikler, basert på den aktuelle valutaomregningen.

Før du begynner. Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produktinntekter. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik beregner du avtalestørrelsen

- 1 Klikk på Oppdater avtalestørrelse i området Produktinntekter på detaljsiden for avtaleregistrering.
Inntekten hentes fra hver linjeartikkel i Oracle CRM On Demand og regnes om til avtalevalutaen (angitt i registreringshodet). Ved omregningen vurderes valutakursdatoen i linjeartikkelen i Oracle CRM On Demand. Hvis en valutakursdato er angitt for linjeartikkelen, brukes valutakursen på denne datoen når omregningen foretas. Hvis ingen valutakursdato er angitt i Oracle CRM On Demand, brukes dagens dato for omregningsberegningene.
Den omregnede inntekten fra hver linjeartikkel legges til i en sum hittil, og resultatverdien legges inn i feltet Avtalestørrelse i registreringshodet.
- 2 Klikk på Lagre.

Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter

I Oracle CRM On Demand kan du knytte eksisterende avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter og endre eksisterende tilknytninger mellom disse. En avtaleregistrering kan også være tilknyttet en uriktig salgsmulighet.

Slik knytter du en avtaleregistrering til en salgsmulighet

- 1 Klikk på Rediger for avtaleregistreringen du vil arbeide med, på listesiden for avtaleregistreringer.
- 2 Gå til feltet Tilknyttet salgsmulighet på redigeringssiden for avtaleregistreringer, og søk etter og velg salgsmuligheten som du vil knytte avtaleregistreringen til. Klikk deretter på Lagre.

Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter

Hvis din brukerrolle tillater det, kan du opprette firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter, eller slå sammen avtaleregistreringsopplysninger med eksisterende poster ved å gjøre om avtaleregistreringsposten. Avhengig av selskapets innstillinger kan den nye salgsmulighetsposten inneholde opplysninger som påvirker inntektsberegninger.

Før du begynner. Du må gjøre følgende:

- Opprett avtaleregistreringen. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av avtaleregistreringer, se [Opprette avtaleregistreringer \(på side 435\)](#).
- Angi innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse innstillingene, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer \(på side 441\)](#).

Slik gjør du om en avtaleregistrering til et firma, en kontaktperson eller en salgsmulighet

- 1 Velg avtaleregistreringen som du vil gjøre om, i området Alle avtaleregistreringer på hjemmesiden for avtaleregistrering.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger avtaleregistreringer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Omgjør til salgsmulighet på avtaleregistreringsdetaljsiden.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Gjør om avtaleregistrering:
 - Hvis du vil opprette nye firma- og kontaktpersonposter for denne avtaleregistreringen, velger du Autoopprett nytt firma og Autoopprett ny kontaktperson.
Feltet Tilknyttet selskap for avtaleregistreringen vises som standard i feltet Tilknyttet firma i området Firma. Fornavn og etternavn for avtaleregistreringen vises som standard i området Kontaktperson.
 - Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet og koble salgsmuligheten til et eksisterende firma og en eksisterende kontaktperson, velger du Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson.
Hvis registreringsposten har et tilknyttet firma, vises dette firmaet i feltet Tilknyttet firma. Hvis registreringsposten har en tilknyttet kontaktperson, vises denne kontaktpersonen i feltet Tilknyttet kontaktperson.
 - Hvis du vil koble avtaleregistreringen til et annet firma eller en annen kontaktperson, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet firma eller Tilknyttet kontaktperson, og velger et annet firma og en annen kontaktperson. Kontroller at de riktige navnene vises i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson, og at valgene Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson er aktivert.
- 4 Hvis du vil gjøre om avtaleregistreringen til en salgsmulighet, velger du Autoopprett ny salgsmulighet og fyller ut feltene.
Navnet på avtaleregistreringen vises som standard i feltet Navn på salgsmulighet. Dataene i feltene for inntekt, lukningsdato, neste trinn og beskrivelse overføres også til salgsmulighetsposten. Du kan redigere disse dataene på siden Gjør om avtaleregistrering. Du kan også knytte avtaleregistreringen til en eksisterende salgsmulighet. Slik gjør du:
 - a Velg Bruk eksisterende salgsmulighet
 - b Velg ønsket salgsmulighet ved hjelp av oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet salgsmulighet.
- 5 Klikk på Lagre for å gjøre om avtaleregistreringen.

Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Hvis du vil gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter, må du ha riktige innstillinger i dine tilgangsprofiler og i din brukerrolle. Dette emnet inneholder en beskrivelse av de nødvendige innstillingene.

Tilgangsprofilinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Tilgangsnivåene som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer, er vist i tabellene nedenfor. Disse innstillingene er nødvendige både i standardtilgangsprofilen og eiertilgangsprofilen.

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåene for posttyper som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer.

Posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese og Redigere
Kontaktperson	Lese og Redigere
Avtaleregistrering	Lese og Redigere
Salgsmulighet	Lese og Redigere

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåene for posttyper for relaterte opplysninger som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer.

Posttype	Posttype for relaterte opplysninger	Tilgangsnivå
Firma	Adresser	Lese, Opprette og Redigere
Kontaktperson	Firmaer	Lese og Opprette
	Adresser	Lese, Opprette og Redigere
Salgsmulighet	Inntekt	Lese og Redigere
	Kontaktperson	Lese og Opprette

Brukerrolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Følgende rolleinnstillinger gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer:

- Rollen må ha rettigheten Gjør om avtaleregistreringer.
- Posttypetilgangen for rollen må ha følgende innstillinger:
 - Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Avtaleregistrering i alle tilfeller av omgjøring av avtaleregistreringer.
 - For omgjøring (det vil si tilknytning eller kobling) av avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Salgsmulighet.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til nye salgsmuligheter: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Salgsmulighet.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til eksisterende firmaer: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Firma.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til nye firmaer: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Firma.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til eksisterende kontaktpersoner: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Kontaktperson.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til nye kontaktpersoner: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Kontaktperson.

MERKNAD: Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av Partner Relationship Management, se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Avtaleregistreringsfelt

Bruk siden Rediger avtaleregistrering til å legge til en avtaleregistrering eller oppdatere detaljer for en eksisterende avtaleregistrering. På siden Rediger avtaleregistrering vises hele settet med felt for en avtaleregistrering.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om avtaleregistrering	
Navn	Navnet på avtaleregistreringen. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Type	Avtaleregistreringstypen. Valgene er Standard og Ikke standard.
Sendestatus	Sendestatusen for avtaleregistreringen. Valgene er Ikke sendt, Sendt og Tilbakekalt.
Utløpsdato	Datoen da avtaleregistreringen utløper.
Spesialpris forespurt	Angir om spesialprising er nødvendig for avtaleregistreringen.
Tilknyttet kundeemne	En unik identifikator for kundeemnet som resulterte i avtaleregistreringen.
ID	Unik identifikator for avtaleregistreringen.
Hovedpartner	Partnerfirmaet som oppdaget avtaleregistreringen. Partneren som oppdaget avtaleregistreringen, eier den kanskje ikke lenger.
Hovedpartner: Sted	Stedet for det opprinnelige partnerfirmaet.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som avtaleregistreringen er knyttet til.
Mål	Målet som er knyttet til avtaleregistreringen.
Support forespurt	Angir om support før salg er nødvendig for avtaleregistreringen.
Opplysninger om salgsmulighet	
Tilknyttet salgsmulighet	Navnet på salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Ny salgsmulighet	Angir om salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen, er en ny salgsmulighet.

Felt	Beskrivelse
Valuta	Den valgte valutaen for salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Avtalestørrelse	Størrelsen på avtalen i enheter i den valgte valutaen.
Lukkingsdato	Lukkingsdatoen for salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Produktinteresse	Produktområdet som den potensielle kunden er interessert i.
Neste trinn	Det neste logiske trinnet i salgsprosessen for salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen.
Kundeopplysninger	
Tilknyttet kunde	Navnet på kundeorganisasjonen som er knyttet til avtaleregistreringen.
Ny kunde	Angir om avtaleregistreringen er for en ny kundeorganisasjon.
Selskapsnavn	Navnet på kundeorganisasjonen.
Land	Landet der kundeorganisasjonen holder til.
Gateadresse	Kundeorganisasjonens gateadresse.
Poststed	Poststedet i kundeorganisasjonens adresse.
Delstat	Delstaten i kundeorganisasjonens adresse.
Postnummer	Postnummeret i kundeorganisasjonens adresse.
Tilknyttet kontaktperson	Navnet på en tilknyttet kontaktperson.
Ny kontaktperson	Angir om dette er en ny kontaktperson.
Hr/fru	Angir den riktige hilsningsfrasen.
Fornavn	Kundens fornavn.
Mellomnavn	Kundens mellomnavn.
Etternavn	Kundekontaktpersonens etternavn.
Jobbtittel	Kundekontaktpersonens jobbtittel.

Felt	Beskrivelse
E-post	Kundekontaktpersonens e-postadresse.
Telefonnummer	Kundekontaktpersonens telefonnummer.
Mobiltelefon	Kundekontaktpersonens mobiltelefonnummer.
Faks	Kundekontaktpersonens faksnummer.
Godkjenningsopplysninger	
Godkjenningsstatus	Gjeldende status for godkjenning av avtaleregistreringen.
Gjeldende godkjenner	Navnet på den neste personen som må godkjenne avtaleregistreringen.
Endelig godkjenner	Navnet på personen som ga endelig godkjenning til avtaleregistreringen.
Sendedato	Datoen da avtaleregistreringen ble sendt til godkjenning.
Godkjenningsdato	Datoen da avtaleregistreringen ble endelig godkjent.
Avvisningsårsak	Årsaken til at avtaleregistreringen ikke ble godkjent.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om avtaleregistreringen. Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av avtaleregistreringsposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Eierpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som eier avtaleregistreringen.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som oppdaget avtaleregistreringen. Partneren som oppdaget avtaleregistreringen, eier den kanskje ikke lenger.

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	Angi eventuelle tilleggsopplysninger om avtaleregistreringen.

MDF-forespørsler

Varemerkeiere kan bruke midler for markedsutvikling (MDF) til å gjøre markedsføringsmidler tilgjengelige for en partner på en organisert måte, slik at en partner kan selge varemerkeierens produkter i bestemte geografiske områder, eller slik at en partner kan markedsføre varemerket. En *MDF-forespørsel* er en forespørsel om midler der en partner ber en varemerkeier om midler.

Partnere kan be om forhåndsgodkjenninger for å finansiere markedsføringsaktiviteter. MDF-forespørslene angir detaljene om markedsføringsaktiviteten og de anslåtte kostnadene. MDF-forespørselen sendes deretter gjennom en godkjenningsprosess. Varemerkeieren sørger for de godkjente midlene for MDF-forespørselen og kan godkjenne, avvise eller returnere den.

Når markedsføringsaktivitetene er fullført, kan partnere opprette krav for å få tilbake de brukte pengene som ble godkjent av varemerkeieren. Krav kan opprettes mot en bestemt MDF-forespørsel eller eksistere uavhengig. En MDF-forespørsel kan bare ha ett krav tilknyttet. Når kravet er godkjent, blir midlene debitert med den tilknyttede MDF-forespørselen.

Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler

Hjemmesiden for MDF-forespørsel er startpunktet for håndtering av forespørsler om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsler).

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for MDF-forespørsel. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en MDF-forespørsel

Du kan opprette en MDF-forespørsel ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede MDF-forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og Felt for midler for markedsutvikling.

Arbeide med lister for MDF-forespørsel

Området for lister over MDF-forespørsler inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene for MDF-forespørsler er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for MDF-forespørsel	Beskrivelse
Alle MDF-forespørsler	Denne listen inneholder alle postene du kan vise, uavhengig av hvem som eier listen. Den filtrerer ikke MDF-forespørsler.
Nylig opprettede MDF-forespørsler	Filtrerer alle MDF-forespørsler, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede MDF-forespørsler	Filtrerer alle MDF-forespørsler, sortert etter endringsdato.
Mine MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier.

Liste for MDF-forespørsel	Beskrivelse
Mine nylig opprettede MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Alle ventende MDF-forespørsler	Alle MDF-forespørsler med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine ventende MDF-forespørsler	Alle MDF-forespørsler som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine godkjente MDF-forespørsler	Alle de godkjente MDF-forespørslene du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise området Mine nylig endrede MDF-forespørsler

Området Mine nylig endrede MDF-forespørsler inneholder MDF-forespørslene du eier, og som nylig ble endret. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Vise området Mine ventende MDF-forespørsler

Området Mine ventende MDF-forespørsler inneholder alle MDF-forespørsler som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt. Klikk på Vis fullstendig liste hvis du vil utvide listen.

Legge til områder på hjemmesiden for MDF-forespørsel

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for MDF-forespørsler:

- Lister for MDF-forespørsel
- Alle ventende MDF-forespørsler
- Nylig opprettede MDF-forespørsler
- Nylig endrede MDF-forespørsler
- Mine ventende MDF-forespørsler
- Mine godkjente MDF-forespørsler
- Mine nylig opprettede MDF-forespørsler
- Mine nylig endrede MDF-forespørsler
- Forespørsler om markedsutviklingsmidler som venter på min godkjenning

Slik legger du til områder på hjemmesiden for MDF-forespørsler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for MDF-forespørsler.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for MDF-forespørsler for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere MDF-forespørsler

Du håndterer MDF-forespørsler ved å utføre følgende oppgaver:

- [Sende MDF-forespørsler til godkjenning \(på side 448\)](#)
- [Kalle tilbake MDF-forespørsler \(på side 449\)](#)
- [Returnere MDF-forespørsler \(på side 449\)](#)
- [Avvise MDF-forespørsler \(på side 450\)](#)
- [Godkjenne MDF-forespørsler \(på side 450\)](#)
- [Annullere MDF-forespørsler \(på side 451\)](#)
- [Sende krav for MDF-forespørsler \(på side 451\)](#)
- [Avvise krav for MDF-forespørsler \(på side 451\)](#)
- [Godkjenne krav for MDF-forespørsler \(på side 452\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster \(på side 46\)](#).

Hvis du vil se fremgangsmåter som er felles for mange posttyper, se følgende:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Sende MDF-forespørsler til godkjenning

Partnere kan be om forhåndsgodkjenning for finansieringen av markedsføringsaktiviteter ved å sende en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel). MDF-forespørselen inneholder detaljene om aktiviteten og partnerens anslåtte finansieringsbeløp.

Før du begynner. Opprett MDF-forespørselen. Opprett en arbeidsflytregel som tilordner en aktuell bruker som godkjenner for MDF-forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#).

Slik sender du en MDF-forespørsel til godkjenning

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil sende til godkjenning, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.
Når du har endret verdien i feltet Sendestatus til Sendt og lagret posten, skjer følgende:
 - Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.

- Gjeldende tidsstempel angis automatisk for Sendedato.
- Sendingen av MDF-forespørselen begynner. En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for MDF-forespørselen.
- Godkjenneren blir lagt til i teamet for MDF-forespørselen hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.
- En arbeidsflytregel sender e-postvarsler.

MDF-forespørselen vises i listen for poster som venter på godkjennerens handlinger, og blir skrivebeskyttet for partneren (eieren). Ytterligere oppdateringer av forespørselen (for eksempel oppdatering av forespurte beløp, endring av tilknyttede midler og så videre) er ikke tillatt. Partneren kan bare endre en sendt MDF-forespørsel etter å ha kalt den tilbake.

Kalle tilbake MDF-forespørsler

Du kan kalle tilbake en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) etter at du har sendt den, og før den er godkjent. Når du har kalt tilbake forespørselen, kan du fortsette å oppdatere den og sende den til godkjenning på nytt.

Før du begynner. MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt og godkjenningsstatusen Venter på godkjenning.

Slik kaller du tilbake en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil kalle tilbake, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:
 - Godkjenningsstatusen tilbakestilles til en nullverdi.
 - En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgave for å spore handlingen (hvis arbeidsflytregelen er konfigurert).
 - En arbeidsflytregel sender de aktuelle e-postvarslene (hvis arbeidsflytregelen er konfigurert).

Du kan nå oppdatere MDF-forespørselen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler, se [Sende MDF-forespørsler til godkjenning \(på side 448\)](#).

Returnere MDF-forespørsler

Når en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner returnere den til eieren og be om endringer eller flere opplysninger.

Før du begynner. MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt.

Slik returnerer du en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil returnere, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - Ikke sendt angis for sendestatusen for MDF-forespørselen.
 - Datoen fjernes fra feltet Dato for forhåndsgodkjenning. Men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
 - Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.

- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Eieren av MDF-forespørselen kan nå oppdatere forespørselen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender MDF-forespørsler, se [Sende MDF-forespørsler til godkjenning \(på side 448\)](#).

Avvise MDF-forespørsler

Når en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise den hvis det forespurte beløpet for markedsføringsaktiviteten ikke kan gis.

Før du begynner. MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt.

Slik avviser du en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil avvise, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre. Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - MDF-forespørselen beholder sendestatusen Sendt.
 - Datoen fjernes fra feltet Dato for forhåndsgodkjenning. Men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
 - Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når en MDF-forespørsel er avvist, blir den skrivebeskyttet for eieren, og ytterligere endringer er ikke tillatt.

Godkjenne MDF-forespørsler

En godkjenner kan forhåndsgodkjenne en MDF-forespørsel og fordele midler til den forespurte markedsføringsaktiviteten. Foreløpig er godkjenningsdistribusjon for MDF-forespørsel en manuell fremgangsmåte med støtte for bare ett godkjenningsnivå.

MERKNAD: Du kan oppnå godkjenning med flere nivåer når hver godkjenner i godkjenningsskjeden oppdaterer feltet Godkjenner for neste godkjenner i kjeden.

Før du begynner. Du må angi Sendt for sendestatusen for MDF-forespørselen før du kan godkjenne den.

Slik godkjenner du en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil godkjenne, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Angi et beløp i feltet Forhåndsgodkjent beløp på siden Rediger MDF-forespørsel.
- 4 Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus. Klikk deretter på Lagre. Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:
 - Oracle CRM On Demand validerer at verdien for sendestatus er Sendt. Hvis sendestatusen er en annen verdi, mislykkes valideringen, og det blir generert en aktuell feilmelding.
 - Oracle CRM On Demand validerer at det forhåndsgodkjente beløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er angitt for gjeldende godkjenner, og at godkjenningen ikke fører til en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
 - Verdien i feltet Sist godkjent av endres til gjeldende bruker. Feltet Gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
 - Datoen for forhåndsgodkjenning endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.

- En arbeidsflyt oppretter en ny oppgave for å spore godkjenningshandlingen.
- En arbeidsflyt sender aktuelle e-postvarsler.

Når MDF-forespørselen er godkjent, blir den skrivebeskyttet. Det er ikke tillatt å oppdatere den ytterligere, bortsett fra når et relatert krav sendes eller utløpsdatoen forlenges.

Annullere MDF-forespørsler

Varemerkeeeieren kan når som helst annullere en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) hvis MDF-forespørselen ikke lenger er gyldig.

Før du begynner. Du må angi Godkjent for godkjenningsstatusen for MDF-forespørselen.

Slik annullerer du en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil annullere, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre. Når du endrer godkjenningsstatusen til Annullert, skjer følgende:
 - Oracle CRM On Demand validerer at Godkjent er angitt for godkjenningsstatusen.
 - Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
 - En arbeidsflyt sender aktuelle e-postvarsler.

Når MDF-forespørselen er annullert, blir den skrivebeskyttet, og det er ikke tillatt å oppdatere den ytterligere.

Sende krav for MDF-forespørsler

Partnere kan opprette krav for å få tilbake de forhåndsgodkjente pengene de brukte i markedsføringsaktivitetene. Krav blir enten opprettet mot en bestemt forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel), eller de kan eksistere uavhengig.

Slik sender du et krav for en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil sende et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Angi beløpet i feltet Totalt forespurt kravbeløp på siden Rediger MDF-forespørsel.
- 4 Velg Kravet er sendt i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre. Følgende skjer etter at feltet Kravstatus er endret til Kravet er sendt og posten er lagret:
 - Sendingen av kravet for MDF-forespørsel begynner.
 - En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for MDF-forespørselen.
 - Godkjenneren blir lagt til i teamet for MDF-forespørselen hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.
 - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler.

Avvise krav for MDF-forespørsler

Når et krav om markedsutviklingsmidler går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise det.

Før du begynner. Kravet om markedsutviklingsmidler må ha kravstatusen Kravet er sendt.

Slik avviser du et krav for en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil avvise et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.

- 3 Velg Kravet er avvist i feltet Kravstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer kravstatusen til Kravet er avvist og klikker på Lagre, skjer følgende: De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Godkjenne krav for MDF-forespørsler

En godkjenner kan godkjenne et krav om markedsutviklingsmidler og tilby partneren kreditt. Foreløpig er det bare støtte for ett godkjenningsnivå når det gjelder krav om markedsutviklingsmidler.

Før du begynner. Du må angi Kravet er sendt for sendestatusen for kravet om markedsføringsmidler før du kan godkjenne det.

Slik godkjenner du et krav for en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil godkjenne et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.

- 3 Angi beløpet i feltet Totalt godkjent kravbeløp på siden Rediger MDF-forespørsel.

- 4 Velg Kravet er godkjent i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer at det totale godkjente kravbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er angitt for godkjenneren, og at godkjenningen ikke fører til en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
- Dagens dato angis for datoen for kravbeslutning i Oracle CRM On Demand.
- En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler.

Når kravet er godkjent, debiteres midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.

Felt for MDF-forespørsler

Bruk siden Rediger MDF-forespørsel til å legge til en forespørsel om midler for markedsutvikling eller oppdatere detaljer for en eksisterende MDF-forespørsel. Siden Rediger MDF-forespørsel inneholder det fullstendige settet med felt for en MDF-forespørsel.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om MDF-forespørsel	
ID	Identifikatoren for MDF-forespørselen.

Felt	Beskrivelse
Forespørselsnavn	Det unike navnet på MDF-forespørselen.
Hovedpartnerfirma	Partnerselskapet, som tar initiativet til å sende MDF-forespørselen.
Midler	Navnet på midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.
Sendestatus	Statusen for sendingen, for eksempel Sendt, Ikke sendt eller Tilbakekalt.
Forfallsdato	Datoen du må få MDF-forespørselen godkjent innen. Dagens dato pluss sju dager er angitt som standard.
Utløpsdato	Datoen MDF-forespørselen ikke lenger er gyldig.
Kampanje	Navnet på kampanjen som er knyttet til MDF-forespørselen.
Markedsføringsformål	Markedsføringsårsaken til MDF-forespørselen.
Region	Området som MDF-forespørselen blir laget for.
Kategori	Kategorien som MDF-forespørselen hører til.
Partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet som er knyttet til MDF-forespørselen.
Valuta for MDF-forespørsel	Den forespurte valutaen for MDF-forespørselen.
Detaljopplysninger om MDF-forespørsel	
Startdato	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten starter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten slutter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Forespurt beløp	Det forespurte totalbeløpet for markedsføringsaktiviteten.
Forhåndsgodkjent beløp	Varemerkeeeieren angir godkjent totalbeløp for markedsføringsaktiviteten.
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for MDF-forespørselen.
Forespørselsdato	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble opprettet.
Sendedato	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble sendt.

Felt	Beskrivelse
Dato for forhåndsgodkjenning	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble forhåndsgodkjent.
Godkjenner	Navnet på gjeldende godkjenner.
Sist godkjent av	Navnet på den forrige godkjenneren.
Årsakskode	Årsaken til at markedsføringsaktiviteten ikke ble godkjent. Standardverdiene er Duplikat, Uriktige opplysninger, Ikke nok opplysninger og Annet.
Opplysninger om krav	
Totalt forespurt kravbeløp	Det totale kravbeløpet som partneren ber om for markedsføringsaktiviteten.
Totalt godkjent kravbeløp	Det totale kravbeløpet som er godkjent av varemerkeeeieren for markedsføringsaktiviteten.
Kravstatus	Gjeldende status for kravet.
Dato for kravbeslutning	Datoen beslutningen ble tatt om kravet.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av posten for MDF-forespørsel. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om MDF-forespørselen. Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.
Eierpartnerfirma	Partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.

Felt	Beskrivelse
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partneren som startet MDF-forespørselen.

Forespørsler om spesialpris

Forespørsler om spesialpris omfatter settet med forretningsprosesser som en partner bruker til å be varemerkeeeieren om en rabatt på et produkt. En forespørsel om spesialpris kan for eksempel være et mottrekk mot en konkurrerende avtale eller en nedadgående pristrend. Varemerkeeeieren innvilger lavere priser, og gir partneren kreditbeløp etter salget. Den autoriserte spesialprisen er vanligvis gyldig for et produkt, en mengde og et tidsrom, og for partneren, sluttkunden eller begge.

Forespørsler om spesialpris omfatter disse to fasene:

Håndtering av forespørsel om spesialpris. Partneren, eller varemerkeeeieren på vegne av partneren, oppretter en forespørsel om spesialpris for et produkt og oppgir detaljer, for eksempel årsaken til prisreduksjonen. Partneren sender forespørselen til varemerkeeeieren for godkjenning. Når forespørselen er godkjent, selges lagerbeholdningen til kunden til en ny, lavere pris. Etter salget kan partneren bruke kravprosessen for spesialprising til å få differansen mellom den opprinnelige innkjøpskostnaden og den nye autoriserte kostnaden refundert.

Håndtering av spesialpriskrav. Partneren oppretter et spesialpriskrav for godkjente og åpne forespørsler om spesialpris for å motta kreditbeløp for et tap. Vanligvis sendes salgsstedsrapporter etter salget med spesialpriskrav. Når forespørselen er godkjent, gir varemerkeeeieren partneren et kreditbeløp for differansen mellom den opprinnelige kostnaden og den nye autoriserte kostnaden.

Forespørsler om spesialpris gir varemerkeeeiere og partnere følgende fordeler:

- Gjør det mulig for varemerkeeeiere å støtte sine partnere i konkurranseutsatte situasjoner
- Gjør det enklere for partnere å kjøpe og lagere produkter fra varemerkeeeiere, selv om prisene sannsynligvis vil falle i fremtiden

Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris

Hjemmesiden for forespørsel om spesialpris er startpunktet for all håndtering av forespørsler om spesialpris.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forespørsel om spesialpris. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en forespørsel om spesialpris

Du kan opprette en forespørsel om spesialpris ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede forespørsler om spesialpris. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for forespørsel om spesialpris \(på side 466\)](#).

Arbeide med lister for forespørsel om spesialpris

Området for lister over forespørsler om spesialpris inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for forespørsler om spesialpris.

Liste for forespørsel om spesialpris	Beskrivelse
Alle forespørsler om spesialpris	Denne listen inneholder alle postene du kan vise, uavhengig av hvem som eier listen. Forespørsler om spesialpris filtreres ikke.
Nylig opprettede forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris, sortert etter endringsdato.
Mine forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier.
Mine nylig opprettede forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Alle ventende forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine ventende forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine godkjente forespørsler om spesialpris	Viser alle godkjente forespørsler om spesialpris som du eier.
Forespørsler om spesialpris som venter på min godkjenning	Viser forespørsler om spesialpris som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt, og du er neste godkjenner.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise området Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris

I området Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris vises forespørsler om spesialpris som du eier og som nylig er endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Vise området Mine ventende forespørsler om spesialpris

I området Mine ventende forespørsler om spesialpris vises alle forespørsler om spesialpris som du eier og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt. Klikk på Vis fullstendig liste hvis du vil utvide listen.

Legge til områder på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris:

- Lister over forespørsler om spesialpris
- Alle ventende forespørsler om spesialpris
- Nylig opprettede forespørsler om spesialpris
- Nylig endrede forespørsler om spesialpris
- Mine ventende forespørsler om spesialpris
- Mine godkjente forespørsler om spesialpris
- Mine nylig opprettede forespørsler om spesialpris
- Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris
- Forespørsler om spesialpris som venter på min godkjenning
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder, for eksempel analyserapporten for forespørsel om spesialpris, tilgjengelige på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forespørsler om spesialpris for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere forespørsler om spesialpris

Håndtering av forespørsler om spesialpris består av følgende oppgaver:

- [Koble produkter til forespørsler om spesialpris \(på side 458\)](#)
- [Koble programmer til forespørsler om spesialpris \(på side 458\)](#)
- [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning \(på side 459\)](#)
- [Tilbakekalle forespørsler om spesialpris \(på side 459\)](#)
- [Returnere forespørsler om spesialpris \(på side 460\)](#)
- [Avvise forespørsler om spesialpris \(på side 460\)](#)
- [Godkjenne forespørsler om spesialpris \(på side 461\)](#)
- [Annullere forespørsler om spesialpris \(på side 462\)](#)
- [Sende krav for forespørsler om spesialpris \(på side 462\)](#)
- [Avvise krav for forespørsler om spesialpris \(på side 463\)](#)
- [Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris \(på side 463\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster \(på side 46\)](#).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Koble produkter til forespørsler om spesialpris

Du kan koble produkter til forespørsler om spesialpris for å gjøre følgende:

- Spore hvilke produkter som tilhører forespørselen om spesialpris
- Beregne forespurte og forhåndsgodkjente (autoriserte) totalbeløp

MERKNAD: Du klikker på knappen **Summer for oppdateringsforespørsel** for å beregne de forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløpene.

Før du begynner. Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for spesialprising. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik kobler du et produkt til en forespørsel om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil koble et produkt til.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Produkter for spesialprising på detaljsiden for forespørsel om spesialpris, og klikk på Legg til.
- 3 Velg produktet du vil legge til i forespørselen om spesialpris, i feltet Produkt.
- 4 Oppdater de nødvendige feltene på detaljsiden for produkt for spesialprising.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Felt for produkt for spesialprising \(på side 464\)](#).
- 5 Lagre posten.

Slik beregner du forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil beregne forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp for.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Produkter for spesialprising på detaljsiden for forespørsel om spesialpris.
- 3 Klikk på Summer for oppdateringsforespørsel i området Produkter for spesialprising.
Forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp beregnes, og feltene Forespurt totalbeløp og Autorisert totalbeløp i forespørselen om spesialpris oppdateres.

Koble programmer til forespørsler om spesialpris

Du kan knytte en forespørsel om spesialpris til et bestemt partnerprogram som du deltar i.

Slik kobler du programmer til forespørsler om spesialpris

- 1 Gå til siden Rediger forespørsel om spesialpris.

- 2 Velg partnerprogrammet du vil legge til i forespørselen om spesialpris, i listen Partnerprogram. Klikk deretter på Lagre.

Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning

Partneren, eller varemerkeeeieren på vegne av partneren, oppretter en forespørsel om spesialpris for en produktpriskorrigerings og oppgir detaljer, for eksempel årsaken til prisreduksjonen. Partneren sender forespørselen om spesialpris til varemerkeeeieren for godkjenning. Varemerkeeeieren kan velge å innvilge eller avslå forespørselen. De fleste selskaper har klart definerte prosesser for å håndtere slike godkjenningsforespørsler fra partnere. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeeeieren evaluere forespørselen om spesialpris opp mot en rekke kriterier, og på grunnlag av dette avgjøre om forespørselen skal godkjennes eller ikke.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må først opprettes. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av poster, se [Opprette poster \(på side 50\)](#). Det må opprettes en arbeidsflytregel som tilordner en relevant bruker som godkjenner for forespørsler om spesialpris. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#).

Slik sender du forespørsler om spesialpris til godkjenning

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil sende til godkjenning.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.

Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt og posten er lagret, skjer følgende:

- Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
- Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
- Distribusjonen av forespørselen om spesialpris begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i forespørselen om spesialpris basert på en arbeidsflytregel.
- Godkjenneren legges til (hvis vedkommende ikke allerede er medlem) i teamet for forespørselen om spesialpris.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Forespørselen om spesialpris vises i listen over poster som venter på at godkjenneren skal foreta seg noe, og blir skrivebeskyttet for partneren (eieren). Det er ikke tillatt å oppdatere forespørselen om spesialpris ytterligere (for eksempel legge til eller fjerne produkter, oppdatere forespurte priser og lignende). Partneren kan bare gjøre endringer i en sendt forespørsel om spesialpris etter at den er tilbakekalt.

Tilbakekalle forespørsler om spesialpris

Etter at en forespørsel om spesialpris er sendt til godkjenning og før den er godkjent, kan du tilbakekalle forespørselen. Når forespørselen om spesialpris er tilbakekalt, kan du fortsette å oppdatere den og sende den til godkjenning på nytt.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt og godkjenningsstatusen Venter på godkjenning.

Slik tilbakekaller du forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil tilbakekalle.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.
Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:
 - Godkjenningsstatusen nullstilles.
 - Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Du kan nå oppdatere forespørselen om spesialpris og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler om spesialpris, se [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning \(på side 459\)](#).

Returnere forespørsler om spesialpris

Når en forespørsel om spesialpris går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner returnere den til eieren hvis det må gjøres endringer. Godkjenneren kan gi kommentarer og be om tilleggsopplysninger fra eieren.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt.

Slik returnerer du forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil returnere, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - Ikke sendt angis som sendestatus for forespørselen om spesialpris.
 - Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato. Men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
 - Det opprettes en oppgavepost basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjennerens returhandling.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Eieren av forespørselen om spesialpris kan oppdatere forespørselen om spesialpris og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler om spesialpris, se [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning \(på side 459\)](#).

Avvise forespørsler om spesialpris

Når en forespørsel om spesialpris går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise forespørselen om spesialpris hvis de forespurte rabattene ikke kan innvilges.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt.

Slik avviser du forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil avvise, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.

- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.

- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:

- Sendt beholdes som sendestatus for forespørselen om spesialpris.
- Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato. Men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
- Det opprettes en oppgavepost basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjennerens returhandling.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når forespørselen om spesialpris er avvist, blir den skrivebeskyttet for eieren, og ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt.

Godkjenne forespørsler om spesialpris

Avhengig av selskapets forretningsprosesser kan det være nødvendig at mer enn én person i selskapet godkjenner en forespørsel om spesialpris. Godkjenningsdistribusjon er foreløpig en manuell prosess, og bare ett godkjenningsnivå støttes. Feltet for gjeldende godkjenner må endres manuelt for å formidle forespørselen om spesialpris gjennom godkjenningsskjeden.

Merknad: Hver godkjenner i godkjenningsskjeden oppdaterer feltet Godkjenner, slik at godkjenningen skjer på flere nivåer.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt før du kan godkjenne den.

Slik godkjenner du forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil godkjenne, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.

- 3 Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.

- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Det kontrolleres at sendestatusverdien er Sendt i Oracle CRM On Demand. Hvis sendestatusen har en annen verdi, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Det kontrolleres at det autoriserte totalbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er fastsatt for gjeldende godkjenner i Oracle CRM On Demand, og at godkjenningen ikke resulterer i en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
- Det kontrolleres at det autoriserte totalbeløpet er lik summen av autoriserte beløp for alle produkter for spesialprising i Oracle CRM On Demand. Hvis så ikke er tilfelle, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Verdien i feltet Sist godkjent av endres til gjeldende bruker. Feltet for gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
- Autorisasjonsdatoen endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjenningshandlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel

Når forespørselen om spesialpris er godkjent, blir den skrivebeskyttet. Ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt, unntatt når du sender et relatert krav eller angir en senere utløpsdato.

Annullere forespørsler om spesialpris

Varemerkeeeieren kan når som helst annullere en forespørsel om spesialpris hvis forespørselen ikke lenger er gyldig.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha godkjenningsstatusen Godkjent.

Slik annullerer du en forespørsel om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil annullere, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Annullert, skjer følgende:

- Det kontrolleres at godkjenningsstatusverdien er Godkjent i Oracle CRM On Demand.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når forespørselen om spesialpris er annullert, blir den skrivebeskyttet, og ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt.

Sende krav for forespørsler om spesialpris

Partnere bruker kravprosessen for spesialprising til å kreve refundert differansen mellom den opprinnelige innkjøpskostnaden og den nye godkjente kostnaden som er autorisert i forespørselen om spesialpris. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeeeieren evaluere kravet opp mot en rekke kriterier, og avgjøre om kravet skal godkjennes eller ikke.

Slik sender du krav for forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil sende et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Angi et beløp i feltet Totalt forespurt kravbeløp på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Velg Kravet er sendt i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.

Når verdien i feltet Kravstatus er endret til Sendt og posten er lagret, skjer følgende:

- Distribusjonen av kravet for forespørsel om spesialpris begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i forespørselen om spesialpris basert på en arbeidsflytregel.
- Godkjenneren legges til i teamet for forespørselen om spesialpris, hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Avvise krav for forespørsler om spesialpris

Når et spesialpriskrav går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise det.

Før du begynner. Kravet for forespørsel om spesialpris må ha kravstatusen Sendt.

Slik avviser du et krav for en forespørsel om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil avvise et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Kravet er avvist i feltet Kravstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.
Når du endrer kravstatusen til Kravet er avvist og klikker på Lagre, skjer følgende: De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris

En godkjenner kan godkjenne et spesialpriskrav og gi partneren et kreditbeløp. Foreløpig støttes bare ett godkjenningsnivå for spesialpriskrav.

Før du begynner. Spesialpriskravet må ha kravstatusen Kravet er sendt før du kan godkjenne det.

Slik godkjenner du krav for forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil godkjenne et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Angi et beløp i feltet Totalt godkjent kravbeløp på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Velg Kravet er godkjent i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer kravstatusen til Kravet er godkjent, skjer følgende:
 - Oracle CRM On Demand validerer at det totale godkjente kravbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er angitt for godkjenneren, og at godkjenningen ikke fører til en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
 - Datoen for kravbeslutning endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer

Håndtering av produkter for spesialprising som relaterte elementer består av følgende oppgaver:

- [Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer \(på side 464\)](#)
- [Felt for produkt for spesialprising \(på side 464\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster \(på side 46\)](#).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)

- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer

Du kan opprette et produkt for spesialprising som et relatert element i en forespørsel om spesialpris for å angi forespurt kostnad (eller andre opplysninger) for et bestemt produkt. Du oppretter et produkt for spesialprising som et relatert element i Oracle CRM On Demand ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra detaljsiden for forespørselen om spesialpris.

MERKNAD: Før du kan opprette produkter for spesialprising, må området Produkter for spesialprising legges til på detaljsiden for forespørsel om spesialpris som et relatert element. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til relaterte elementer, se [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) på side 1245).

Slik oppretter du produkter for spesialprising som relaterte elementer

- 1 Rull ned til området Produkter for spesialprising på detaljsiden for forespørsel om spesialpris, og klikk på Legg til.
- 2 Velg et produkt i feltet Produktnavn.
- 3 Oppdater resten av feltene på redigeringssiden for produkt for forespørsel om spesialpris etter behov. Klikk deretter på Lagre.
Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Felt for produkt for spesialprising \(på side 464\)](#).

Felt for produkt for spesialprising

Bruk siden Rediger produkt for spesialprising til å opprette et nytt produkt for spesialprising. På siden Rediger produkt for spesialprising vises hele settet med tilgjengelige felt for et produkt for spesialprising.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra opplysningene i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om feltene på siden Rediger produkt for spesialprising.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Produkt	Navnet på produktet for forespørselen om spesialpris. Hvis forespørselen om spesialpris er relatert til en salgsmulighet, kan du bare velge produktene som finnes for denne salgsmuligheten. Hvis ikke, er alle produkter oppført.
Produkt: Produktkategori	Kategorien for produktet som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Mengde	Den forventede mengden av produkter som vil bli solgt for denne forespørselen om spesialpris.
Valuta	Valutaen for produktet for spesialprising.
Produkt: Delnummer	Delnummeret som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Type	Produkttypen som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Status	Statusen som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.
MSRP	Produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) i valutaen som brukes. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren. Hvis en sluttkunde er definert for forespørselen om spesialpris og en prisliste er knyttet til denne sluttkunden i Oracle CRM On Demand, fylles feltet MSRP ut automatisk når posten for produkt for spesialprising lagres, basert på denne prislisten. Prislisten for forespørselen om spesialpris fylles automatisk ut med prislisteverdien som er lagt til i firma- eller sluttkundeposten som er knyttet til posten for forespørsel om spesialpris. Følgende betingelser må også være oppfylt: ■ Prislisten som er knyttet til sluttkunden, er av typen MSRP ■ Statusen for denne prislisten er Publisert ■ Produktet finnes i denne prislisten ■ Startdatoen for forespørselen om spesialpris ligger mellom gyldig fradatoen og gyldig til-datoen for prislisten (og linjeartikkelen i prislisten) Hvis en prisliste ikke er knyttet til sluttkunden, blir prislisten i hodet i forespørselen om spesialpris stående tom.
Detaljopplysninger om forespørsel om spesialpris	
Innkjøpskostnad	Prisen som partneren opprinnelig betalte for produktet. Dette feltet fylles ut i Oracle CRM On Demand når posten for produkt for spesialprising lagres, basert på prislisten som er knyttet til eierpartnerfirmaet. Hvis innkjøpskostnader skal bli fylt ut i posten for produkt for spesialprising, må eieren av forespørselen om spesialpris være en partnerbruker. Følgende betingelser må også være oppfylt: ■ Prislisten som er knyttet til eierpartnerfirmaet, er av typen DIST COST ■ Statusen for denne prislisten er Publisert ■ Produktet finnes i denne prislisten ■ Startdatoen for forespørselen om spesialpris ligger mellom gyldig fradatoen og gyldig til-datoen for prislisten (og linjeartikkelen i prislisten) Du kan redigere feltet Innkjøpskostnad og endre standardverdien.

Felt	Beskrivelse
Forespurt kostnad	Den reduserte prisen som partneren har bedt om for forespørselen om spesialpris.
Forespurt videresalgspris	Videresalgsprisen som partneren vil selge produktet for.
Autorisert kostnad	Partnerens pris som er fremforhandlet for forespørselen om spesialpris. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Foreslått videresalgspris	Videresalgsprisen som er foreslått av varemerkeeieren. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Forespurt beløp	Beregner forespurt rabatt. Beløpet beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Forespurt rabattprosent	Beregner forespurt rabattprosent. Rabattprosenten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert beløp	Beregner autorisert rabatt. Den autoriserte rabatten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert rabattprosent	Beregner autorisert rabattprosent. Den autoriserte rabattprosenten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Begrunnelse for spesialpris	
Navn på konkurrent	Navnet på konkurrenten for forespørselen om spesialpris.
Konkurrentprodukt	Navnet på konkurrentens produkt.
Pris på konkurrentprodukt	Prisen på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Navnet på den konkurrerende partneren.
Andre konkurranseopplysninger	Eventuelle andre opplysninger vedrørende konkurrerende produkttilbud, begrunnelse for spesialpris og så videre.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om dette listeelementet. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

Felt for forespørsel om spesialpris

Bruk siden Rediger forespørsel om spesialpris til å legge til en forespørsel om spesialpris eller oppdatere detaljer for en eksisterende forespørsel om spesialpris. På siden Rediger forespørsel om spesialpris vises hele settet med felt for en forespørsel om spesialpris.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forespørsel om spesialpris	
ID	Identifikator for forespørselen om spesialpris.
Forespørselsnavn	Navnet på forespørselen om spesialpris.
Hovedpartnerfirma	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om spesialpris.
Sendestatus	Status for sending, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Forfallsdato	Datoen da forespørselen om spesialpris må være godkjent. Standardverdien i dette feltet er datoen én uke fra dagens dato.
Midler	Navnet på midlene som er knyttet til forespørselen om spesialpris.
Salgsmulighet	Salgsmuligheten som forespørselen om spesialpris er relatert til.
Sluttkunde	Sluttkunden for forespørselen om spesialpris. Hvis forespørselen er knyttet til en salgsmulighet, kan du bare velge Firma for salgsmulighet.
Opprinnelig partnerfirma	Partneren som opprinnelig opprettet forespørselen om spesialpris.
Avtaleregistrering	Avtaleregistreringen som forespørselen er relatert til.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som forespørselen om spesialpris er knyttet til.
Valuta	Valutaen som prisen er omregnet til. Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren setter opp denne funksjonen.
Detaljopplysninger om forespørsel om spesialpris	
Startdato	Datoen og klokkeslettet da spesialprisen starter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet da spesialprisen ikke lenger er gyldig. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.

Felt	Beskrivelse
Forespurt totalbeløp	Summen for forespurt beløp for hvert produkt for spesialprising genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert totalbeløp	Summen for autorisert beløp for hvert produkt for spesialprising genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Forespørselsdato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble opprettet.
Sendedato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble sendt.
Autorisasjonsdato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble godkjent.
Godkjenner	Navnet på gjeldende godkjenner.
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for forespørselen om spesialpris, for eksempel Venter på godkjenning, Godkjent, Returnert, Avvist, Utløpt eller Annullert.
Sist godkjent av	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen om spesialpris.
Årsakskode	Angir årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
Opplysninger om krav	
Totalt forespurt kravbeløp	Det totale kravbeløpet som partneren ber om.
Totalt godkjent kravbeløp	Det totale kravbeløpet som godkjennes av varemerkeeeieren.
Kravstatus	Gjeldende status for kravet, for eksempel Pågår, Kravet er sendt, Kravet er avvist eller Kravet er godkjent.
Dato for kravbeslutning	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av posten for forespørsel om spesialpris. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være

Felt	Beskrivelse
	tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Endret	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Denne verdien genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om forespørselen om spesialpris. Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.
Eierpartnerfirma	Partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.

Midler

Bruk sidene for midler til å opprette, oppdatere og spore midler.

Midler er vanligvis en pengesum eller et sett med andre ressurser som er reservert for et bestemt formål. Midler kan være avsatt til markedsutvikling, samarbeidsaktiviteter, salgskampanjer og så videre. Fra sidene for midler kan du håndtere en rekke aktiviteter som fordrer forhåndsgodkjenning og prosesskrav for markedsføringsmidler.

Når du oppretter en post for midler, blir du eier av midlene og får ansvar for dem. Eiere av midler kan vanligvis oppdatere eller slette poster for midler, legge til andre brukere som deltakere for midlene, opprette kredit- og debetposter samt legge til vedlegg og notater for midler. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene dine for å begrense eller utvide tilgangen til poster for midler.

Deltakere kan vise posten for midler, men de kan ikke redigere den. De kan også sende forespørsler om forhåndsgodkjenning og kravforespørsler for midler der de er oppført som deltakere. Økonomiansvarlige kan vise og redigere alle forespørsler om midler for midler de eier, og kan godkjenne eller avvise slike forespørsler.

MERKNAD: Du kan ikke redigere forespørsler om midler der verdien i feltet Status er Kravet er godkjent.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke arbeider med midler, er kanskje fanen Midler utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for midler

Hjemmesiden for midler er startpunktet for all håndtering av midler og forespørsler om midler.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for midler. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette midler eller forespørsler om midler

Du kan opprette midler eller forespørsler om midler ved å klikke på enten Midler eller Forespørsel om midler i området Opprett til venstre på hjemmesiden for midler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for midler \(på side 477\)](#).

Arbeide med lister over midler eller forespørsler om midler

I områdene Lister over midler og Liste over forespørsel om midler vises flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de tilgjengelige standardlistene for midler.

Liste over midler	Filtre
Alle midler	Alle midler som du og dine underordnede eier
Alle aktive midler	Alle midler som du og dine underordnede eier, og som har statusen Aktiv
Mine midler	Midler med ditt navn i feltet Eier
Mine aktive midler	Midler som har ditt navn i feltet Eier og statusen Aktiv

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de tilgjengelige standardlistene for forespørsler om midler.

Liste over forespørsler om midler	Filtre
Alle forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du og dine underordnede eier
Mine forespørsler om midler	Forespørsler om midler med ditt navn i feltet Eier
Mine ventende forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du eier og som har statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.
Ventende forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler med statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.
Mine godkjente forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du eier og som har statusen Forhåndsgodkjent.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise ventende forespørsler om midler

Du finner ventende forespørsler om midler i området Mine ventende forespørsler om midler, som inneholder følgende opplysningsfelt: Navn på forespørsel om midler, Midler, Forespørsel om forhåndsgodkjenning, Innvilget, Godkjent, Forespørselsdato, Forfallsdato og Status.

Ventende forespørsler om midler er forespørslene som har statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over nylig endrede midler.

Vise åpne aktiviteter for forespørsler om midler

Du finner åpne aktiviteter for forespørsler om midler i området Forespørsel om midler - åpne aktiviteter, som inneholder følgende opplysningsfelt: Forfallsdato, Prioritet, Aktivitet, Emne og Forespørsel om midler.

Disse opplysningene danner grunnlaget for listen over åpne aktiviteter som er koblet til forespørsler om midler. Feltet Prioritet viser oppgaveprioriteten som er angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklister for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukklister, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisterverdier \(på side 1241\)](#).

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over nylig endrede forespørsler om midler.

Legge til områder på hjemmesiden for midler

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for midler:

- Ventende forespørsler om midler
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for midler)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for midler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for midler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for midler for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om midler i følgende emner:

- [Midler \(på side 469\)](#)
- [Håndtere midler \(på side 471\)](#)
- [Felt for midler \(på side 477\)](#)

Håndtere midler

Håndtering av midler består av følgende oppgaver:

- [Legge til deltakere for midler \(på side 472\)](#)
- [Legge til kreditbeløp i midler \(på side 473\)](#)
- [Behandle forespørsler om midler \(på side 473\)](#)
- [Behandle krav \(på side 476\)](#)
- [Plassere debetbeløp mot midler \(på side 477\)](#)
- [Vurdere aktivitet for midler \(på side 477\)](#)

MERKNAD: Funksjonen for midler er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

MERKNAD: Du kan oppdatere en post for midler hvis du eier posten. Deltakere for midler kan opprette og oppdatere forespørsler om midler.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Overføre eierskap til poster \(på side 137\)](#)
- [Legge til notater \(på side 148\)](#)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#)
- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)
- [Tilpasse sporing \(på side 1286\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om midler og annet relevant stoff i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for midler \(på side 469\)](#)
- [Felt for midler \(på side 477\)](#)
- [Analyse \(på side 779\)](#)
- [Spore aktiva \(på side 270\)](#)

Legge til deltakere for midler

Når du oppretter en post for midler, blir du eier som standard. Deretter kan du legge til deltakere for midler. Når du legger til en person som deltaker, kan vedkommende vise posten for midler og sende tilhørende forespørsler om midler.

Før du begynner. Hvis en bruker skal vises i listen over berettigede deltakere for midler, må vedkommende først defineres som en aktiv bruker av Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Slik legger du til en deltaker for midler

- 1 Velg midlene.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Deltakere for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Legg til deltaker.
MERKNAD: Du må kanskje legge til området Deltakere for midler i oppsettet. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se [Endre oppsettet for detaljsiden på side 742](#)).
- 3 Klikk på oppslagsikonet på siden Legg til deltaker for midler, og velg brukeren.
Brukerlisten består av alle personer som bruker Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Lagre posten.

Legge til kreditbeløp i midler

Du gjør midler tilgjengelige ved å legge til et kreditbeløp.

Slik legger du til kreditbeløp for midler

- 1 Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Rull ned til området Kreditbeløp for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny på tittellinjen.

MERKNAD: Du må kanskje legge til området Kreditbeløp for midler i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

- 3 Angi opplysningene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre posten.

Felt	Beskrivelse
Midler	Navnet på midlene. Gjeldende midler brukes som standardnavn. (Skrivebeskyttet.)
Kreditnavn	Navnet på denne kreditposten. Dette feltet har en grense på 30 tegn. (Obligatorisk felt.)
Beløp	Kreditbeløpet som du plasserer mot midlene, for eksempel NOK 5 000.
Beskrivelse	Beskrivelse av kreditbeløpet for midlene.
Utløpsdato	Siste gyldighetsdato for kreditbeløpet (MM/DD/ÅÅÅÅ). Datoen er til orientering. Bruk kalenderikonet til å velge datoen.

Behandle forespørsler om midler

Når du vil begynne å bruke noen av midlene, oppretter du en forespørsel om midler og sender den til ansvarshavende person for godkjenning. Du og ansvarshavende sporer fremdriften i forespørselen ved å oppdatere statusfeltet.

Slik sender du en forespørsel om forhåndsgodkjenning

- 1 Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Rull ned til området Forespørsler om midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny.

MERKNAD: Du må kanskje legge til området Forespørsler om midler i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forespørsel om midler.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for forespørsler om midler. En administrator kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forespørsel om midler	

Felt	Beskrivelse
Forespørsels-ID*	Identifikator for forespørselen om midler i Oracle CRM On Demand. Forespørsels-IDen genereres automatisk. (Obligatorisk felt.)
Navn på forespørsel om midler	Navnet på forespørselen om midler. Begrenset til 50 tegn. (Obligatorisk felt.)
Type	Angir typen midler. Dette er et egendefinerbart felt som selskapsadministratoren kan endre. (Obligatorisk felt.) Det finnes to typer midler: ■ MDF (markedsutviklingsmidler). Disse midlene brukes av selskapets salgs- eller markedsføringsavdeling for å hjelpe en partner, videreselger eller distributør med å selge og markedsføre selskapets produkter. ■ SPF (autorisasjon av spesialpris). Et selskap kan bruke disse midlene til å understøtte forespørsler om spesialpris. Dette er forespørsler om midler som en partner sender for å få en spesialpris på et produkt eller en produktgruppe. Prisen forespørres vanligvis for at partneren fortsatt skal være konkurransedyktig eller oppnå en bestemt margin.
Midler	Navnet på de koblede midlene. (Obligatorisk felt.)
Status	Gjeldende status for forespørselen om midler. Obligatorisk felt. (Obligatorisk felt.) Standardvalgene er Kravet er godkjent, Kravet er avvist, Kravet er sendt, Pågår, Forhåndsgodkjenning er avvist, Sendt til forhåndsgodkjenning og Forhåndsgodkjent. Deltakere for midler kan endre statusen til Pågår, Sendt til forhåndsgodkjenning eller Kravet er sendt.
Forfallsdato	Datoen da forespørselen om midler må være godkjent. (Obligatorisk felt.)
Salgsmulighet	Salgsmuligheten som midlene er knyttet til.
Firma for salgsmulighet	Firmaet som den relaterte salgsmuligheten tilhører.
Kampanje	Brukes til å koble en kampanje til midler.
Markedsføringsformål	Standardvalgene er Partnerinsitament, Felles markedsføring, Konkurrerende posisjonering, Ny produktlansering og Kundebevaring.
Region	Standardvalgene er Afrika, Asia/Stillehavsområdet, Europa, Latin-Amerika, Midtøsten, Ingen, Nord-Amerika, Nord-Europa, Annet, Sør-Amerika, Sør-Europa og Global.
Kategori	Standardvalgene er Annonsering, Merking, Kundearrangement, Direkteutsendelse, Utstillinger, Ledelsesarrangement, Fellesreklame, Annet, Salgskampanje, Prøver, Seminar, Pynt, Salgsmesse og Opplæring.

Felt	Beskrivelse
Partnerprogram	Partnerprogrammet som forespørselen om midler gjelder.
Detaljopplysninger om forespørsel om midler	
Forespørsel om forhåndsgodkjenning	Beløpet du trenger for å utføre de aktuelle oppgavene.
Innvilget	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder beløpet som deltakeren har fått tildelt, basert på det forespurte beløpet i feltet Forespørsel om forhåndsgodkjenning.
Kravforespørsel	Når oppgaven er fullført, bruker deltakeren dette feltet til å fremsette krav om beløpet som er brukt til å utføre oppgaven.
Godkjent	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder beløpet som er godkjent basert på kravbeløpet.
Forespørselsdato	Standardverdien er dagens dato.
Dato for forhåndsgodkjenning	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder datoen da ansvarshavende godkjente det forespurte beløpet.
Dato for kravbeslutning	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder datoen da ansvarshavende godkjente kravbeløpet.
Startdato	Begynnelsen på perioden som varemerkeieren har godkjent forespørselen om midler for.
Sluttdato	Slutten på perioden som varemerkeieren har godkjent forespørselen om midler for. Etter denne datoen er ikke forespørselen om midler gyldig lenger.
Valuta for forespørsel om midler	Valutaen som forespørselen om midler er fremsatt i.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Generelt er det eieren som kan oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene.
Endret	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Systemgenerert.

Felt	Beskrivelse
Eierfirma	Dette er partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Beskrivelse	Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.

1 Velg Sendt til forhåndsgodkjenning som status.

2 Lagre posten.

Posten for forespørsel om midler vises i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler for ansvarshavende person.

Slik forhåndsgodkjenner du en forespørsel om midler

1 Velg forespørselen om midler i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler.

2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om midler.

3 Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:

a Angi ønsket dato i feltet Dato for forhåndsgodkjenning.

b Angi beløpet du godkjenner, i feltet Innvilget.

c Oppdater feltet Status til Forhåndsgodkjent.

4 Lagre posten.

Behandle krav

Når ansvarshavende for midler har godkjent forespørselen om midler og du har fullført oppgaven som du ba om midler til, er du klar til å sende et krav. Når du har sendt kravet, kan ansvarshavende vurdere og godkjenne det.

Slik sender du et krav

1 Gå til en liste med forespørsler om midler og velg en forespørsel som du vil sende et krav for, eller velg en forhåndsgodkjent forespørsel om midler (oppført i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler).

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger forespørsler om midler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om midler.

3 Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:

a Angi kravbeløpet i feltet Kravforespørsel.

b Velg Kravet er sendt i feltet Status.

c Angi ønsket dato i feltet Forfallsdato.

4 Lagre posten.

Slik godkjenner du et krav

1 Velg forespørselen om midler (oppført i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler) som du vil godkjenne et krav for.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger forespørsler om midler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Vurder kravbeløpet i feltet Kravforespørsel på siden Detaljer om forespørsel om midler, og klikk på knappen Rediger.
- 3 Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:
 - a Angi beløpet du godkjenner, i feltet Godkjent.
 - b Angi en dato i feltet Dato for kravbeslutning.
 - c Velg Kravet er godkjent i feltet Status.

MERKNAD: Hvis du vil godkjenne midler, må du ha en tilstrekkelig verdi angitt for Godkjenningsgrense for midler i din brukerpost. Kontakt selskapsadministratoren hvis godkjenningsgrensen er utilstrekkelig. I Oracle CRM On Demand er det for øvrig ikke tillatt å godkjenne en forespørsel om midler som resulterer i en negativ saldo, med mindre det er merket av i boksen Tillat negativ saldo på detaljsiden for midlene.

- 4 Lagre posten.
Når et krav er godkjent, vises det i området Debetbeløp for midler i posten for midler.

MERKNAD: Når et krav er godkjent, kan du ikke lenger redigere forespørselen om midler.

Plassere debetbeløp mot midler

Hvis du vil trekke et beløp fra midlene, oppretter du en debetpost.

Slik plasserer du et debetbeløp mot midler

- 1 Velg midlene.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Debetbeløp for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny på tittellinjen for å opprette en debetpost.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger debetbeløp for midler.
Navnet på forespørselen om midler har en begrensning på 50 tegn.

Vurdere aktivitet for midler

Du kan vise aktivitet for poster for midler som du eier. En økonomiansvarlig i et selskap kan vise aktivitet for alle selskapets midler og forespørsler om midler. På denne måten kan du overvåke og spore økonomisk aktivitet.

Slik viser du aktivitet for midler

- 1 Velg midlene.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Sporing på siden Detaljer om midler.
Listen inneholder alle aktiviteter som gjelder midlene, inkludert transaksjoner, datoer og personer som er involvert.

MERKNAD: Du kan legge til området Sporing i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

Felt for midler

Bruk siden Rediger midler til å legge til midler eller oppdatere detaljer for eksisterende midler. På siden Rediger midler vises hele settet med felt for en post for midler.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklistor. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om midler	
ID for midler	Identifikator for midlene. Systemgenerert. (Obligatorisk felt.)
Navn på midler	Navnet på midlene. Begrenset til 50 tegn. (Obligatorisk felt.)
Startdato Sluttdato	Gyldig tidsrom for midlene.
Status	Standardvalgene er Aktiv, Lukket, Pågår og Suspendert.
Type	Angir typen midler. Typevalgene er: ■ MDF (markedsutviklingsmidler). Pengesummer som en produsents salgs- eller markedsføringsavdeling bevilger for å hjelpe en partner, videreselger eller distributør med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke. ■ SPA (autorisasjon av spesialprising). Gjør det mulig for partnere å be om en spesialpris for et produkt eller en gruppe av produkter som selges.
Partner	Firmaer må ha feltet Partner avmerket for at de skal vises i denne valglisten.
Tillat negativ saldo	Hvis du merker av i denne boksen, kan midlene ha en negativ saldo. Hvis for eksempel saldoen for midlene er NOK 5000, kan en forespørsel om midler på NOK 6000 godkjennes. Hvis det ikke er merket av i denne boksen i Oracle CRM On Demand, vises en melding om at negative saldi ikke er tillatt hvis godkjenneren prøver å godkjenne den samme forespørselen på NOK 6000. (Obligatorisk felt.) Det er merket av i denne boksen som standard.
Målbetragning	Det samlede kronebeløpet som er målsatt for midlene. (Obligatorisk felt.)
Kreditsumme	Skrivebeskyttet felt. Summen av alle kreditbeløp som er opprettet for midlene i området Kreditbeløp for midler.
Debetsumme	Skrivebeskyttet felt. Dette er summen av alle debetbeløp som er opprettet for midlene i området Debetbeløp for midler. Når et krav om midler er godkjent, opprettes automatisk en debetpost i området Debetbeløp for midler.
Saldo	Skrivebeskyttet felt. Verdien er lik (kreditsumme - debetsumme).

Felt	Beskrivelse
Totalt forhåndsgodkjent	Skrivebeskyttet felt. Summen av alle forespørsler om midler som er godkjent for bestemte midler. Når ansvarshavende for midlene godkjenner en forespørsel om midler, gjenspeiles verdien i dette feltet.
Saldo etter forhåndsgodkjenninger	Skrivebeskyttet felt. Verdien er lik (kreditsummer - totalt forhåndsgodkjent).
Valuta for midler	Valutaen for midlene, for eksempel norske kroner eller euro. Bruk valutavelgerikonet til å velge en valuta for midlene.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av posten for midler. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om midler i følgende emner:

- [Midler \(på side 469\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for midler \(på side 469\)](#)
- [Håndtere midler \(på side 471\)](#)

Kurs

Et *kurs* er et strukturert opplæringsprogram som gis med en primær målsetning om å formidle et bestemt sett med ferdigheter til en enkeltperson. Mange selskaper, særlig de som leverer sammensatte produkter eller tjenester, krever at partnere og videreselgere får adekvat opplæring i og kjennskap til det de selger. Kursing blir således en mekanisme for å spre kunnskap og opplysninger om et selskaps produkter og tjenester. Et typisk kurs dreier seg om et bestemt produkt eller en produktfamilie. Men et kurs kan av og til også omhandle generelle konsepter eller prinsipper. Et kurs kan være enten teoretisk eller praktisk (for eksempel praksisplasser eller laboratoriekurs) eller en blanding av disse.

I Oracle CRM On Demand kan du knytte et kurs til et bestemt produkt eller et sett med produkter. Likeledes kan du knytte et kurs til én produktkategori, flere produktkategorier eller ingen i det hele tatt. Med standardkonfigurasjonen av Oracle CRM On Demand kan du også registrere flere basisattributter ved et kurs, for eksempel varighet, kursavgift, start- og sluttdato, avhengighetsforhold til andre kurs og så videre.

Kursing kan enten tilbys av selskapet selv, settes ut til utvalgte opplæringstjenesteleverandører, eller begge deler. I Oracle CRM On Demand kan du definere listen over tredjepartsleverandører som tilbyr et kurs, og publisere listen til partnere. Når et kurs er publisert, kan partneransatte melde på kontaktpersoner til kurset.

Arbeide med hjemmesiden for kurs

Hjemmesiden for kurs er startpunktet for all kurshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kurs. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette et kurs

Du kan opprette et kurs ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede kurs. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av kurs, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Kursfelt \(på side 484\)](#).

Arbeide med kurslister

Området Lister over kurs inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kurs.

Kursliste	Beskrivelse
Alle kurs	Viser alle kurs som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede kurs	Alle kurs opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist opprettede kurset vises først i listen.
Nylig endrede kurs	Alle kurs endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist endrede kurset vises først i listen.
Nylig introduserte kurs	Alle kurs som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist introduserte kurset vises først i listen.
Tilbaketrukne kurs	Alle kurs som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at det første kurset som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine kurs	Alle kurs som du eier.
Mine nylig opprettede kurs	Alle kurs opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede kurs	Alle kurs oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede kurs

Området Nylig endrede kurs viser kursene som sist ble endret.

Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for kurs

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for kurs:

- Alle kurs
- Nylig opprettede kurs
- Nylig endrede kurs
- Nylig introduserte kurs
- Tilbaketrukne kurs
- Mine kurs
- Mine nylig opprettede kurs
- Mine nylig endrede kurs

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kurs

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kurs.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kurs for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere kurs

Kurshåndtering består av følgende oppgaver:

- Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger (på side 499)
- Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer (på side 482)
- Relatere kurs til andre kurs (på side 482)
- Gjøre kurs synlige for partnere (på side 483)
- Kurspåmelding (på side 483)
- Oppdatere kurspåmeldingsposten (på side 484)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- Opprette poster (på side 50)
- Oppdatere postdetaljer (på side 108)
- Koble poster til en valgt post (på side 110)
- Arbeide med lister (på side 117)
- Legge til notater (på side 148)
- Arbeide med vedlegg (på side 152)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Knytte kurs til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte kurs til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis kurset bare er aktuelt for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis kurset derimot dreier seg om en løsning, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for kurs, Produktkategorier for kurs eller Løsninger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du kurs til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for kurs, Produktkategorier for kurs eller Løsninger for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Angi produktet (eller produktkategorien) på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

MERKNAD: Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere et kurs til løsninger, uansett om kurset er relatert til én løsning eller mange løsninger.

Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer

Et kurs munner vanligvis ut i én eller flere eksamener. Hvis du består en eksamen eller eksamensserie, får du tildelt en attest. Du kan knytte et kurs til eksamener, sertifiseringer eller begge deler.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for kurs eller Kurs for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du kurs til eksamener og sertifiseringer

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for kurs eller Kurs for sertifisering på kursdetaljsiden.
- 2 Angi ønsket eksamen eller sertifisering på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.
- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere eksamens- eller sertifiseringsforbindelser.

Relatere kurs til andre kurs

I Oracle CRM On Demand kan du relatere et kurs til andre kurs. Et kurs kan være en forutsetning for et annet kurs, en oppfølging av et annet kurs og en erstatning for et annet, muligens tilbaketrunket, kurs.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige kurs og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en kontaktperson melder seg på et kurs i Oracle CRM On Demand. Eksempel: En fullført påmelding til kurs A kan være definert som en forutsetning for påmelding til kurs B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og kontaktpersonen kan dermed melde seg på kurs B selv om vedkommende ikke er meldt på kurs A i det hele tatt.

MERKNAD: Et kurs kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert kurs kan derfor ikke være den samme som kurset på den overordnede siden.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik relaterer du et kurs til et annet kurs

- 1 Klikk på navnet på kurset du vil relatere til et annet kurs, på kurslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte kurs på kursdetaljsiden.
- 3 Velg det relaterte kurset og forbindelsestypen på redigeringssiden for relaterte kurs. Klikk deretter på Lagre.

Gjøre kurs synlige for partnere

Kurs er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre kurs synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til kursposten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik gjør du kurs synlige for partnere

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som kurset skal være synlig for, på redigeringssiden for kursteam.

MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

Kurspåmelding

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å melde deg på et kurs for å forbedre din kompetanse på et bestemt produkt eller et sett med produkter.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Påmeldinger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik melder du deg på et kurs

- 1 Klikk på navnet på kurset du vil melde deg på, på kurslistesiden.
- 2 Klikk på Meld på i området Påmeldinger for kurs på kursdetaljsiden.
- 3 Velg kurset og kandidaten du vil melde på, på redigeringssiden for kurspåmelding. Klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Med enkelte begrensninger støtter Oracle CRM On Demand flere påmeldinger fra samme kontaktperson til samme kurs. En kontaktperson kan ha flere grunner til å melde seg på det samme kurset mer enn én gang, eksempelvis for å fullføre en ufullstendig påmelding eller som en oppdatering. I Oracle CRM On

Demand kan en kontaktperson melde seg på det samme kurset flere ganger, forutsatt at påmeldingsdatoene eller eieren av posten er forskjellige.

Oppdatere kurspåmeldingsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere kurspåmeldingsposten. Som standard kan bare varemerkeierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i påmeldingsposten. Varemerkeierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Påmeldinger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik oppdaterer du en kurspåmeldingspost:

- 1 Klikk på koblingen Rediger for påmeldingsposten du vil endre, i området Påmeldinger for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Standardverdiene for påmeldingsstatusfeltet er Påmeldt, Fullført og Ufullstendig. Men denne listen er fullstendig konfigurerbar, og du kan endre den i henhold til bedriftens behov.

Kursfelt

Bruk siden Rediger kurs til å legge til et kurs eller oppdatere detaljer for et eksisterende kurs. På siden Rediger kurs vises hele settet med felt for et kurs.

TIPS: Du kan også redigere kurs på kurslistesiden og på kursdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Område for nøkkelopplysninger	
Navn	Navnet på kurset. Du unngår dupliserte kurs ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Kurstypen du vil bruke for dette kurset.
Status	Statusen for kurset, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette feltet er obligatorisk.

Felt	Beskrivelse
Tilgjengelig fra	Datoen da kurset introduseres. Dette feltet er nyttig hvis du planlegger å introdusere et kurs i løpet av de neste månedene, men ønsker å gjøre det kjent for partnerfellesskapet før introduksjonstidspunktet. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt det aktuelle kurset skal vises i listen Nylig introduserte kurs på hjemmesiden for kurs.
ID for kurs	Intern identifikator for kurset. Denne identifikatoren er vanligvis unik innenfor et selskap, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som dette kurset dreier seg om. Bruk bare dette feltet hvis kurset gjelder én produktkategori. Hvis kurset er like aktuelt for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for kursproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Hovedproduktet som kurset dreier seg om. Hvis eksamenen gjelder mer enn ett produkt, bruker du det produktrelaterte elementet til å registrere listen med produkter. Bruk bare dette feltet hvis kurset gjelder ett produkt. Hvis kurset er like aktuelt for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for kursprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som kurset tilbys. Bruk dette feltet til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på at kurset snart går ut av sirkulasjon. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt det aktuelle kurset skal vises i listen Tilbaketrukne kurs på hjemmesiden for kurs.
Område for kursdetaljer	
Varighet (timer)	Kursets varighet.
Lengde for kurs (dager)	Kursets kalenderlengde. Kurs med lengre varighet (vanligvis mer enn 8 timer) strekker seg normalt over flere dager.
Format	Angir gjennomføringsformatet for kurset.
Middels	Angir gjennomføringsmediet for kurset.
Ekstern unik ID	Den unike identifikatoren for kurset i et eksternt system. Denne ID-en er nødvendig når du importerer data fra et eksternt system og trenger å vite om et inngående kurs er importert tidligere.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om kurset. Feltet Web-område er nyttig hvis kursopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for kurs	Kostnaden ved å ta kurset.

Felt	Beskrivelse
Betalingsvalg	Metoden som skal brukes til å betale for kurset, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Hvis flere betalingsvalg er tillatt, må du derfor definere dem som en verdi i rullegardinlisten. For eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
Område for kontaktpersonopplysninger	
Kontaktperson	Hovedkontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Selskap	Selskapet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av kursposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kurset. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Kurspåmeldingsfelt

Bruk siden Påmelding for kurs til å melde deg på et kurs. På siden Påmelding for kurs vises hele settet med felt for en kurspåmelding.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om påmelding	
Kurs	Navnet på kurset. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for kurspåmeldingen.
Påmeldingsdato	Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse. Kan endres under og etter opprettelse.
Påmeldingsstatus	Gjeldende status for kurspåmeldingen. Den forhåndsconfigurerte standardverdien er Påmeldt ved opprettelse.
Kandidat	Navnet på kandidaten som skal delta på kurset. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Påmeldingsnummer	Påmeldingsnumre er vanligvis unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fullføringsdato	Datoen da kandidaten fullførte kurset.
Partner for kurs	Partnerselskapet der kandidaten meldes på det aktuelle kurset.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Den nåværende eieren av kurspåmeldingen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kurspåmeldingen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Eksamener

En *eksamen* er en metode for å måle en persons kompetanse i en bestemt ferdighet eller et sett med ferdigheter. Eksamener er vanligvis det neste logiske trinnet når en person har gjennomført et kurs. Et kurs munner normalt ut i én eller flere eksamener. Det forventes at deltakerne registrerer seg og går opp til eksamen etter å ha gjennomført et kurs. Mange selskaper regner først et kurs for fullført når alle avsluttende eksamener er bestått med minst en minimumskarakter.

I likhet med et kurs kan også en eksamen knyttes til et produkt eller en produktgruppe samt en produktkategori eller flere produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du angi et en eksamen gjelder for et bestemt produkt

eller et sett med produkter eller produktkategorier. Du kan også knytte en eksamen til ett eller flere kurs, slik at den logiske progresjonen fra kurs til eksamen kan defineres nøyaktig.

Ettersom eksamener vanligvis administreres og håndteres av godkjente eksterne tjenesteleverandører, og ikke av selskapet selv, kan du i Oracle CRM On Demand definere en liste over slike tredjepartsleverandører for en bestemt eksamen. Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å registrere alle kontaktpersoner du har tilgang til, for en eksamen.

Arbeide med hjemmesiden for eksamen

Hjemmesiden for eksamen er startpunktet for all eksamenshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for eksamen. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en eksamen

Du kan opprette en eksamen ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede eksamener. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av eksamener, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Eksamensfelt \(på side 492\)](#).

Arbeide med eksamenslister

Området Lister over eksamener inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for eksamener.

Eksamensliste	Beskrivelse
Alle eksamener	Viser alle eksamener som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede eksamener	Alle eksamener opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede eksamenen vises først i listen.
Nylig endrede eksamener	Alle eksamener endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede eksamenen vises først i listen.
Nylig introduserte eksamener	Alle eksamener som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist introduserte eksamenen vises først i listen.
Tilbaketrukne eksamener	Alle eksamener som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første eksamenen som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine eksamener	Alle eksamener som du eier.

Eksamensliste	Beskrivelse
Mine nylig opprettede eksamener	Alle eksamener opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede eksamener	Alle eksamener oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede eksamener

Området Nylig endrede eksamener viser eksamenene som sist ble endret.

Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for eksamen

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for eksamen:

- Alle eksamener
- Nylig opprettede eksamener
- Nylig endrede eksamener
- Nylig introduserte eksamener
- Tilbaketrukne eksamener
- Mine eksamener
- Mine nylig opprettede eksamener
- Mine nylig endrede eksamener

Slik legger du til områder på hjemmesiden for eksamen

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for eksamen.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for eksamen for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere eksamener

Eksamenshåndtering består av følgende oppgaver:

- Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger (på side 490)
- Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer (på side 490)
- Relatere eksamener til andre eksamener (på side 491)
- Gjøre eksamener synlige for partnere (på side 491)
- Registrering for eksamener (på side 492)
- Oppdatere eksamensregistreringsposten (på side 492)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Legge til notater \(på side 148\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte eksamener til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis eksamenen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis eksamenen derimot dreier seg om en løsning, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for eksamen, Produktkategorier for eksamen eller Løsninger for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du eksamener til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for eksamen, Produktkategorier for eksamen eller Løsninger for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 2 Angi produktet eller produktkategorien på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

MERKNAD: Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en eksamen til løsninger, uansett om eksamenen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer

En eksamen eller eksamensserie utgjør vanligvis slutføringen av et kurs eller en sertifisering. Hvis du består eksamenen eller eksamensserien, fullfører du kurset eller får tildelt en attest. Du kan knytte en eksamen til kurs, sertifiseringer eller begge deler.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for kurs eller Eksamener for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du eksamener til kurs og sertifiseringer

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for kurs eller Eksamener for sertifisering på eksamensdetaljsiden.

- 2 Angi ønsket kurs eller sertifisering på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.
- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere kurs- eller sertifiseringsforbindelser.

Relatere eksamener til andre eksamener

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en eksamen til andre eksamener. En eksamen kan være en forutsetning for en annen eksamen, en oppfølging av en annen eksamen og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrukket, eksamen.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige eksamener og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en kontaktperson registrerer seg for en eksamen i Oracle CRM On Demand. Eksempel: En bestått eksamen A kan være definert som en forutsetning for registrering til eksamen B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og kontaktpersonen kan dermed registrere seg for eksamen B selv om vedkommende ikke har bestått eksamen A eller ikke har registrert seg for denne eksamenen i det hele tatt.

MERKNAD: En eksamen kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert eksamen kan derfor ikke være den samme som eksamenen på den overordnede siden.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte eksamener. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik relaterer du en eksamen til en annen eksamen

- 1 Klikk på navnet på eksamenen du vil relatere til en annen eksamen, på eksamenslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte eksamener på eksamensdetaljsiden.
- 3 Velg den relaterte eksamenen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relaterte eksamener.
- 4 Klikk på Lagre.

Gjøre eksamener synlige for partnere

Eksamener er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre eksamener synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til eksamensposten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik gjør du eksamener synlige for partnere

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som eksamenen skal være synlig for, på redigeringssiden for eksamensteam.

MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

Registrering for eksamener

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å registrere deg for en eksamen for å dokumentere din kompetanse på et bestemt produkt eller et sett med produkter.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Registreringer for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik registrerer du deg for en eksamen

- 1 Klikk på navnet på eksamenen du vil registrere deg for, på eksamenslistesiden.
- 2 Klikk på Register i området Registreringer for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 3 Velg eksamenen og kandidaten du vil registrere, på redigeringssiden for eksamensregistrering.
- 4 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Med enkelte begrensninger støtter Oracle CRM On Demand flere registreringer fra samme kontaktperson for samme eksamen. En kontaktperson kan ha flere grunner til å registrere seg for den samme eksamenen mer enn én gang, eksempelvis for å forbedre et tidligere resultat, bestå en underkjent eksamen eller fornye et utløpt resultat. I Oracle CRM On Demand kan en kontaktperson registrere seg for den samme eksamenen flere ganger, forutsatt at eksamensdatoene eller eieren av posten er forskjellige.

Oppdatere eksamensregistreringsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere eksamensregistreringsposten. Som standard kan bare varemerkeierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i registreringsposten. Varemerkeierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Registreringer for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik oppdaterer du eksamensregistreringsposten:

- 1 Klikk på koblingen Rediger for registreringsposten du vil endre, i området Registrering for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Standardverdiene for registreringsstatusfeltet er Registrert, Godkjent og Mislykket. Men denne listen er fullstendig konfigurierbar, og du kan endre den i henhold til bedriftens behov.

Eksamensfelt

Bruk siden Rediger eksamen til å legge til en eksamen eller oppdatere detaljer for en eksisterende eksamen. På siden Rediger eksamen vises hele settet med felt for en eksamen.

TIPS: Du kan også redigere eksamener på eksamenslistesiden og på eksamensdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Område for nøkkelopplysninger	
Navn	Navnet på eksamenen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår dupliserte eksamener ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Eksamenstypen du vil bruke for denne eksamenen.
Status	Statusen for eksamenen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette feltet er obligatorisk.
Tilgjengelig fra	Datoen da eksamenen introduseres. Dette feltet er nyttig hvis du planlegger å introdusere en eksamen i løpet av de neste månedene, men ønsker å gjøre det kjent for partnerfellesskapet før introduksjonstidspunktet. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt den aktuelle eksamenen skal vises i listen Nylig introduserte eksamener på hjemmesiden for eksamen.
ID for eksamen	Intern identifikator for eksamenen. Denne identifikatoren er vanligvis unik innenfor et selskap, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som denne eksamenen dreier seg om. Bruk bare dette feltet hvis eksamenen gjelder én produktkategori. Hvis eksamenen er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for eksamensproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Hovedproduktet som eksamenen dreier seg om. Hvis eksamenen gjelder mer enn ett produkt, bruker du det produktrelaterte elementet til å registrere listen med produkter. Bruk bare dette feltet hvis eksamenen gjelder ett produkt. Hvis eksamenen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for eksamensprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som eksamenen tilbys. Bruk dette feltet til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på at eksamenen snart går ut av sirkulasjon. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt den aktuelle eksamenen skal vises i listen Tilbaketrukne eksamener på hjemmesiden for eksamen.
Område for eksamensdetaljer	
Antall spørsmål	Totalt antall spørsmål i eksamenen.
Tillatt tid (minutter)	Antall minutter som det er tillatt å bruke på eksamenen.

Felt	Beskrivelse
Høyeste resultat	Det høyeste oppnåelige resultatet for eksamenen.
Resultat for bestått	Minimumsresultatet som må oppnås for å bestå eksamenen.
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som eksamensresultatet er gyldig.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om eksamenen. Feltet Web-område er nyttig hvis eksamensopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Format	Angir gjennomføringsformatet for eksamenen.
Middels	Angir gjennomføringsmediet for eksamenen.
Karaktermetode	Metoden som brukes til å gi en eksamenskarakter.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for eksamen	Kostnaden ved å ta eksamenen.
Betalingsvalg	Metoden som skal brukes til å betale for eksamenen, for eksempel Kredittkort eller Sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Hvis flere betalingsvalg er tillatt, må du derfor definere dem som en verdi i rullegardinlisten. For eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
Område for kontaktpersonopplysninger	
Kontaktperson	Velg hovedkontaktpunktet for eksamenen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Selskap	Selskapet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av eksamensposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om eksamenen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Eksamensregistreringsfelt

Bruk siden Registrering for eksamen til å registrere deg for en eksamen. På siden Registrering for eksamen vises hele settet med felt for en eksamensregistrering.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om registrering	
Eksamen	Navnet på eksamenen. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for eksamensregistreringen.
Registreringsdato	Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse. Kan endres under og etter opprettelse.
Registreringsstatus	Gjeldende status for eksamensregistreringen.
Partner for eksamen	Partnerselskapet som administrerer den aktuelle eksamenen som kandidaten registrerer seg for.

Felt	Beskrivelse
Resultat utløper	Datoen da resultatet eller karakteren utløper.
Kandidat	Navnet på kandidaten som skal ta eksamenen. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Registreringsnummer	Registreringsnumre er vanligvis unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fullføringsdato	Datoen da kandidaten fullførte eksamenen.
Oppnådd resultat	Et eventuelt numerisk resultat oppnådd på eksamenen.
Oppnådd karakter	En eventuell bokstavkarakter oppnådd på eksamenen.
Dato for eksamen	Datoen da eksamenen arrangeres.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Den nåværende eieren av eksamensregistreringen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om eksamensregistreringen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Sertifisering

En *sertifisering* er dokumentasjon på en persons kompetanse innenfor et bestemt sett med ferdigheter. En eksamen måler en persons kompetanse, mens en sertifisering bekrefter at vedkommende er kompetent. Sertifiseringer tildeles vanligvis etter at en person har bestått én eller flere eksamener. Sertifiseringer kan derfor anses som en logisk progresjon fra kurs og eksamener.

Sertifiseringer har vanligvis en tilknyttet utløpsdato, selv om dette ikke er obligatorisk. Dette betyr at en person som innehar en attest, bare kan kreve å bli sertifisert i en definert periode. Deretter må vedkommende søke om sertifisering på nytt. Når en sertifisering har en utløpsdato, er årsaken vanligvis at utstederselskapet forventer at ferdigheten eller teknologien (som attesten er tildelt for) vil utvikle seg eller bli foreldet.

I motsetning til kurs og eksamener, som ikke trenger å være knyttet til produkter, tildeles en sertifisering nesten alltid for et bestemt produkt eller sett med produkter. Oracle CRM On Demand støtter tilknytning av en attest til kurs, eksamener, produkter, produktkategorier og løsninger. Ingen av disse tilknytningene er obligatoriske, og du kan således tilknytte så mange eller så få av disse som ønskelig til en sertifisering. I noen tilfeller kan du også definere en sertifisering som ikke er knyttet til et kurs, en eksamen, et produkt, en produktkategori eller en løsning i det hele tatt.

Arbeide med hjemmesiden for sertifisering

Hjemmesiden for sertifisering er startpunktet for all håndtering av sertifiseringer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for sertifisering. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en sertifisering

Du kan opprette en sertifisering ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede sertifiseringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av sertifiseringer, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Sertifiseringsfelt \(på side 501\)](#).

Arbeide med sertifiseringslister

Området Lister over sertifiseringer inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for sertifiseringer.

Sertifiseringsliste	Beskrivelse
Alle sertifiseringer	Viser alle sertifiseringer som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede sertifiseringer	Alle sertifiseringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede sertifiseringen vises først i listen.
Nylig endrede sertifiseringer	Alle sertifiseringer endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede sertifiseringen vises først i listen.
Nylig introduserte sertifiseringer	Alle sertifiseringer som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist introduserte sertifiseringen vises først i listen.
Tilbaketrukne sertifiseringer	Alle sertifiseringer som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første sertifiseringen som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine sertifiseringer	Alle sertifiseringer som du eier.
Mine nylig opprettede sertifiseringer	Alle sertifiseringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede sertifiseringer	Alle sertifiseringer oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede sertifiseringer

Området Nylig endrede sertifiseringer viser sertifiseringene som sist ble endret.

Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for sertifisering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for sertifisering:

- Alle sertifiseringer
- Nylig opprettede sertifiseringer
- Nylig endrede sertifiseringer
- Nylig introduserte sertifiseringer
- Tilbaketrukne sertifiseringer
- Mine sertifiseringer
- Mine nylig opprettede sertifiseringer
- Mine nylig endrede sertifiseringer

Slik legger du til områder på hjemmesiden for sertifisering

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for sertifisering.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for sertifisering for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere sertifiseringer

Sertifiseringshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger \(på side 499\)](#)
- [Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs \(på side 499\)](#)
- [Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer \(på side 499\)](#)
- [Gjøre sertifiseringer synlige for partnere \(på side 500\)](#)
- [Be om sertifisering \(på side 500\)](#)
- [Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten \(på side 501\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Legge til notater \(på side 148\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte sertifiseringer til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis sertifiseringen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis sertifiseringen derimot dreier seg om én eller flere løsninger, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for sertifisering, Produktkategorier for sertifisering eller Løsninger for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du sertifiseringer til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for sertifisering, Produktkategorier for sertifisering eller Løsninger for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

MERKNAD: Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en sertifisering til løsninger, uansett om sertifiseringen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs

En sertifisering krever vanligvis at du tar et kurs eller en kursserie. Disse kursene munner ut i én eller flere eksamener. Hvis du består en eksamen eller eksamensserie, får du tildelt en attest. Du kan knytte en sertifisering til eksamener, kurs eller begge deler.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for sertifisering eller Kurs for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du sertifiseringer til eksamener og kurs

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for sertifisering eller Kurs for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi ønsket eksamen eller kurs på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.
- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere eksamens- eller kursforbindelser.

Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en sertifisering til andre sertifiseringer. En sertifisering kan være en forutsetning for en annen sertifisering, en oppfølging av en annen sertifisering og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrukket, sertifisering.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige sertifiseringer og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en sertifisering tildeles i Oracle CRM On Demand. Eksempel: Oppnådd sertifisering A kan være definert som en forutsetning for tildeling av sertifisering B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og sertifisering B kan derfor tildeles en kontaktperson selv om vedkommende ikke innehar sertifisering A.

MERKNAD: En sertifisering kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert sertifisering kan derfor ikke være den samme som sertifiseringen i den overordnede posten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte sertifiseringer. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik relaterer du en sertifisering til en annen sertifisering

- 1 Klikk på navnet på sertifiseringen du vil relatere til en annen sertifisering, på sertifiseringslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte sertifiseringer på sertifiseringsdetaljsiden.
- 3 Velg den relaterte sertifiseringen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relatert sertifisering. Klikk deretter på Lagre.

Gjøre sertifiseringer synlige for partnere

Sertifiseringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre sertifiseringer synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til sertifiseringsposten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik gjør du sertifiseringer synlige for partnere

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som sertifiseringen skal være synlig for, på redigeringssiden for sertifiseringsteam.

MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

Be om sertifisering

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å be om sertifisering for et bestemt produkt eller sett med produkter.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik ber du om sertifisering

- 1 Klikk på navnet på sertifiseringen du vil be om, på sertifiseringslistesiden.
- 2 Klikk på Forespørsel om sertifisering i området Forespørsler om sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 3 Velg sertifiseringen og sertifiseringskandidaten på redigeringssiden for sertifiseringsforespørsler. Klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Flere sertifiseringsforespørsler for samme kontaktperson støttes, ettersom kontaktpersoner kan ha behov for å be om den samme sertifiseringen mer enn én gang, enten fordi den eksisterende sertifiseringen har

utløpt eller fordi en tidligere forespørsel ble avslått i . Det er derfor mulig å sende flere forespørsler om samme sertifisering for samme kontaktperson i Oracle CRM On Demand, forutsatt at forespørselsdatoene er forskjellige.

Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere sertifiseringsforespørselsposten. Som standard kan bare varemerkeieierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i forespørselsposten. Varemerkeieierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik oppdaterer du en sertifiseringsforespørselspost

- 1 Klikk på koblingen Rediger for forespørselsposten du vil endre, i området Forespørsler om sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Standardverdiene for sertifiseringsstatusfeltet er Forespurt, Innvilget og Avslått. Men denne listen er fullstendig konfigurierbar, og du kan endre den i henhold til bedriftens behov.

Sertifiseringsfelt

Bruk siden Rediger sertifisering til å legge til en sertifisering eller oppdatere detaljene for en eksisterende sertifisering. På siden Rediger sertifisering vises hele settet med felt for en sertifisering.

TIPS: Du kan også redigere sertifiseringer på sertifiseringslistesiden og på sertifiseringsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Område for nøkkelopplysninger	
Navn	Navnet på sertifiseringen. Navnet på sertifiseringen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår dupliserte sertifiseringer ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette er et obligatorisk felt.
Type	Sertifiseringstypen du vil bruke for denne sertifiseringen.
Status	Statusen for sertifiseringen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette er et obligatorisk felt.

Felt	Beskrivelse
Tilgjengelig fra	Den første datoen som sertifiseringen er tilgjengelig for forespørsler. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne sertifiseringen skal vises i listen Nylig introduserte sertifiseringer på hjemmesiden for sertifisering.
ID for sertifisering	En intern identifikator for sertifiseringen. Denne er vanligvis unik, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som kontaktpersonen vil bli sertifisert for når sertifiseringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis sertifiseringen gjelder én produktkategori. Hvis sertifiseringen er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for sertifiseringsproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produktet som partnerselskapet vil bli sertifisert for når sertifiseringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis sertifiseringen gjelder ett produkt. Hvis sertifiseringen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for sertifiseringsprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som sertifiseringen tilbys. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne sertifiseringen skal vises i listen Tilbaketrukne sertifiseringer på hjemmesiden for sertifisering.
Område for sertifiseringsdetaljer	
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som sertifiseringen er gyldig etter at den er tildelt en kontaktperson. Dette feltet er bare til orientering. Gyldighetsperioden for en tildelt sertifisering angis ikke automatisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt du kan fornye sertifiseringen som er tildelt en kontaktperson.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om sertifiseringen. Feltet Web-område er nyttig hvis sertifiseringsopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for sertifisering	Kostnaden ved tildeling av sertifiseringen.
Betalingsvalg	Metodene som skal brukes til å betale for sertifiseringen, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt, men du kan tillate flere betalingsvalg, for eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
Område for kontaktpersonopplysninger	
Kontaktperson	Kontaktpersonen for sertifiseringen.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Firma	Firmanavnet for kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av sertifiseringsposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om sertifiseringsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Sertifiseringsforespørselsfelt

Bruk siden Forespørsel om sertifisering til å be om en sertifisering. På siden Forespørsel om sertifisering vises hele settet med felt for en sertifiseringsforespørsel.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forespørsel	
Sertifisering	Navnet på sertifiseringen som forespørselen gjelder. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for sertifiseringsforespørselen.
Forespørselsdato	Datoen for den forespurte sertifiseringen. Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse, men denne kan endres under og etter opprettelse.
Nummer på sertifisering	Sertifiseringsnumrene, som vanligvis er unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt den tildelte sertifiseringen er fornybar.
Kandidat	Navnet på kandidaten som ber om sertifisering. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Dato for sertifisering	Datoen da kandidaten fikk tildelt sertifiseringen.
Sertifiseringsstatus	Gjeldende status for sertifiseringsforespørselen.
Utløpsdato	Datoen da den tildelte sertifiseringen utløper.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Den nåværende eieren av sertifiseringsforespørselsposten.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om sertifiseringsforespørselsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Akkreditering

En *akkreditering* er dokumentasjon på et partnerselskaps mulighet eller kompetanse til å selge en vare eller levere en akseptabel tjenestekvalitet. Mens sertifiseringer tildeles en enkeltperson, blir akkrediteringer tildelt et partnerselskap. Partnerselskaper tildeles en akkreditering når de oppfyller flere krav. Ett av kravene er vanligvis å ha et forhåndsdefinert minimumsantall ansatte med bestemte sertifiseringer. En akkreditering kan således anses som en samling av sertifiseringer, og er det neste trinnet i den logiske progresjonen fra kurs til eksamener til sertifiseringer.

Akkrediteringer kan knyttes til produkter, produktkategorier og løsninger. De kan også relateres til andre akkrediteringer.

Arbeide med hjemmesiden for akkreditering

Hjemmesiden for akkreditering er startpunktet for all håndtering av akkrediteringer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for akkreditering. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en akkreditering

Du kan be om en akkreditering ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede akkrediteringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av akkrediteringer, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Akkrediteringsfelt \(på side 509\)](#).

Arbeide med akkrediteringslister

Området Lister over akkrediteringer inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for akkrediteringer.

Akkrediteringsliste	Beskrivelse
Alle akkrediteringer	Viser alle akkrediteringer som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede akkrediteringer	Alle akkrediteringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede akkrediteringen vises først i listen.
Nylig endrede akkrediteringer	Alle akkrediteringer endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede akkrediteringen vises først i listen.
Nylig introduserte akkrediteringer	Alle akkrediteringer som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist introduserte akkrediteringen vises først i listen.
Tilbaketrukne akkrediteringer	Alle akkrediteringer som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første akkrediteringen som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine akkrediteringer	Alle akkrediteringer som du eier.
Mine nylig opprettede akkrediteringer	Alle akkrediteringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede akkrediteringer	Alle akkrediteringer oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede akkrediteringer

Området Nylig endrede akkrediteringer viser akkrediteringene som sist ble endret.

Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for akkreditering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for akkreditering:

- Alle akkrediteringer
- Nylig opprettede akkrediteringer
- Nylig endrede akkrediteringer
- Nylig introduserte akkrediteringer
- Tilbaketrukne akkrediteringer
- Mine akkrediteringer
- Mine nylig opprettede akkrediteringer
- Mine nylig endrede akkrediteringer

Slik legger du til områder på hjemmesiden for akkreditering

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for akkreditering.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for akkreditering for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere akkrediteringer

Akkrediteringshåndtering består av følgende oppgaver:

- Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger (på side 507)
- Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer (på side 507)
- Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering (på side 508)
- Gjøre akkrediteringer synlige for partnere (på side 508)
- Be om akkreditering (på side 508)
- Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten (på side 509)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- Opprette poster (på side 50)
- Oppdatere postdetaljer (på side 108)
- Koble poster til en valgt post (på side 110)
- Arbeide med lister (på side 117)
- Legge til notater (på side 148)
- Arbeide med vedlegg (på side 152)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte akkrediteringer til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis akkrediteringen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis akkrediteringen derimot dreier seg om én eller flere løsninger, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for akkreditering, Produktkategorier for akkreditering eller Løsninger for akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du akkrediteringer til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for akkreditering, Produktkategorier for akkreditering eller Løsninger for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 2 Angi produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

MERKNAD: Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en akkreditering til løsninger, uansett om akkrediteringen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en akkreditering til andre akkrediteringer. En akkreditering kan være en forutsetning for en annen akkreditering, en oppfølging av en annen akkreditering og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrukket, akkreditering.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av akkrediteringer og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en akkreditering tildeles i Oracle CRM On Demand. Eksempel: Oppnådd akkreditering A kan være definert som en forutsetning for tildeling av akkreditering B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og akkreditering B kan derfor tildeles et partnerselskap selv om selskapet ikke innehar akkreditering A.

MERKNAD: En akkreditering kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert akkreditering kan derfor ikke være den samme som akkrediteringen i den overordnede posten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte akkrediteringer. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik relaterer du en akkreditering til en annen akkreditering

- 1 Klikk på navnet på akkrediteringen du vil relatere til en annen akkreditering, på akkrediteringslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte akkrediteringer på akkrediteringsdetaljsiden.
- 3 Velg den relaterte akkrediteringen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relatert akkreditering, og klikk deretter på Lagre.

Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering

En *akkreditering* er dokumentasjon på et partnerselskaps mulighet eller kompetanse til å levere et produkt eller en tjeneste. Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å angi sertifiseringskravene for en akkreditering. Eksempel: For at et partnerselskap skal kunne få tildelt en akkreditering, må 10 % av de ansatte ha nødvendig sertifisering, og minst to ansatte må inneha denne sertifiseringen. Hvis selskapet eksempelvis har 40 tekniske medarbeidere, må minst fire ansatte inneha den nødvendige sertifiseringen. Hvis selskapet bare har 15 ansatte, må selskapet likevel ha to ansatte med den nødvendige sertifiseringen.

Sertifiseringskravene som er angitt i dette området, brukes ikke i Oracle CRM On Demand når en akkreditering tildeles. De registrerte opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som informasjon til partnere om akkrediteringskravene.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Sertifisering for akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik registrerer du sertifiseringskrav for en akkreditering

- 1 Klikk på navnet på akkrediteringen du vil registrere sertifiseringskrav for, på akkrediteringslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Sertifiseringer for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 3 Velg ønsket sertifisering i plukklisten Sertifisering.
- 4 Skriv inn et tall i feltet Antall sertifiseringer hvis du vil angi et minimumsantall ansatte som må inneha denne sertifiseringen.
- 5 Skriv inn en prosent i feltet Sertifiserte ansatte i prosent hvis du vil angi en minimumsprosentandel av ansatte som må inneha denne sertifiseringen. Klikk deretter på Lagre.

Gjøre akkrediteringer synlige for partnere

Akkrediteringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre akkrediteringer synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til akkrediteringsposten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik gjør du akkrediteringer synlige for partnere

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som akkrediteringen skal være synlig for, på redigeringsiden for akkrediteringsteam.

MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

Be om akkreditering

Hvis du mener at ditt selskap oppfyller kravene til akkreditering, kan du be partnerselskapet om å bli akkreditert.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik ber du om akkreditering

- 1 Klikk på navnet på akkrediteringen du vil be om, på akkrediteringslistesiden.
- 2 Klikk på Forespørsel om akkreditering i området Forespørsel om akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 3 Velg akkrediteringen og partneren på redigeringssiden for akkrediteringsforespørsel, og klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Partnerselskaper kan ha behov for å be om den samme akkrediteringen mer enn én gang, enten fordi den eksisterende akkrediteringen har utløpt eller fordi en tidligere forespørsel ble avslått i Oracle CRM On Demand. Det er derfor mulig å sende flere forespørsler om samme akkreditering for samme partnerselskap, forutsatt at forespørselsdatoene er forskjellige.

Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere akkrediteringsforespørselsposten. Som standard kan bare varemerkeierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i forespørselsposten. Varemerkeierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik oppdaterer du en akkrediteringsforespørselspost:

- 1 Klikk på koblingen Rediger for forespørselsposten du vil endre, i området Forespørsler om akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Standardverdiene for akkrediteringsstatusfeltet er Forespurt, Innvilget og Avslått. Men denne listen er fullstendig konfigurierbar, og du kan endre den i henhold til bedriftens behov.

Akkrediteringsfelt

Bruk siden Rediger akkreditering til å legge til en akkreditering eller oppdatere detaljer for en eksisterende akkreditering. På siden Rediger akkreditering vises hele settet med felt for en akkreditering.

TIPS: Du kan også redigere akkrediteringer på akkrediteringslistesiden og på akkrediteringsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen. Administratorer kan også legge til flere felt som skal inngå i en akkreditering.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Område for nøkkelopplysninger	
Navn	Navnet på akkrediteringen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår å opprette dupliserte akkrediteringer ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Akkrediteringstypen du vil bruke for denne akkrediteringen.
Status	Statusen for akkrediteringen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige verdiene for statusfeltet, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette er et obligatorisk felt.
Tilgjengelig fra	Den første datoen som akkrediteringen er tilgjengelig. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne akkrediteringen skal vises i listen Nylig introduserte akkrediteringer på hjemmesiden for akkreditering.
ID for akkreditering	En intern identifikator for akkrediteringen. Denne er vanligvis unik, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som partnerselskapet vil bli sertifisert for når akkrediteringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis akkrediteringen gjelder én produktkategori. Hvis akkrediteringen er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for akkrediteringsproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produktet som partnerselskapet vil bli sertifisert for når akkrediteringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis akkrediteringen gjelder ett produkt. Hvis akkrediteringen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for akkrediteringsprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som akkrediteringen er tilgjengelig. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne akkrediteringen skal vises i listen Tilbaketrukne akkrediteringer på hjemmesiden for akkreditering.
Område for akkrediteringsdetaljer	
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som akkrediteringen er gyldig etter at den er tildelt et partnerselskap.
Fornybar	Angir hvorvidt du kan fornye akkrediteringen som er tildelt et partnerselskap.
Web-område	URL-adresse til en side som inneholder tilleggsopplysninger om akkrediteringen. Feltet Web-område er nyttig hvis akkrediteringsopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.

Felt	Beskrivelse
Avgift for akkreditering	Kostnaden ved tildeling av akkrediteringen.
Betalingsvalg	Metodene som kan brukes til å betale for akkrediteringen, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Du kan tillate flere betalingsvalg, for eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
Område for kontaktpersonopplysninger	
Kontaktperson	Velg hovedkontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Firma	Firmanavnet for kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapsnavnet for kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av akkrediteringsposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om akkrediteringsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Akkrediteringsforespørselsfelt

Bruk siden Forespørsel om akkreditering til å be om en akkreditering. På siden Forespørsel om akkreditering vises hele settet med felt for en akkrediteringsforespørsel.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forespørsel	
Akkreditering	Navnet på akkrediteringen som forespørselen gjelder. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for akkrediteringsforespørselen.
Forespørselsdato	Datoen for den forespurte akkrediteringen. Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse, men denne kan endres under og etter opprettelse.
Nummer på akkreditering	Akkrediteringsnummeret, som vanligvis er unikt, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt den tildelte akkrediteringen er fornybar.
Partner	Navnet på partnerselskapet som ber om akkreditering. Dette feltet er obligatorisk.
Dato for akkreditering	Datoen da partnerselskapet fikk tildelt akkrediteringen.
Status for akkreditering	Gjeldende status for akkrediteringsforespørselen.
Utløpsdato	Datoen da den tildelte akkrediteringen utløper.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Den nåværende eieren av akkrediteringsforespørselsposten.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om akkrediteringsforespørselen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

9 Naturvitenskap

Oracle CRM On Demand har diverse posttyper for naturvitenskapsopplysninger og for håndtering av den farmasøytiske salgsprosessen.

Følgende faner finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Hendelse. Bruk disse sidene til å håndtere hendelser, for eksempel utdanningshendelser eller kundearrangementer, og inviterte deltakere for disse hendelsene.

Delstatslisens for kontaktperson. Bruk disse sidene til å registrere detaljer om legepraksislisenser for en delstat (eller et annet rettsområde) og validere signaturer for prøver som deles ut av en selger.

Lagerperiode. Bruk disse sidene til å organisere salgskorpset for planlegging og evaluering av målinger (eksempelvis for å utføre mellomliggende lagertellinger, endelige lagertellinger og avstemminger).

Prøvetransaksjon. Bruk disse sidene til å opprette, oppdatere og spore ulike typer prøvetransaksjoner (overføringer, bekreftelser, korrigeringer, utbetalinger eller prøveutleveringer) og tilknyttede transaksjonsartikler.

Fordeling. Bruk disse sidene til å tildele prøver til sluttbrukere og spore mengden av prøveprodukter samt perioden da prøveproduktene er tilgjengelige for distribusjon.

Prøveparti. Bruk disse sidene til å spore partinumre for prøveprodukter.

Prøveansvarsfraskrivelse. Bruk disse sidene til å opprette, oppdatere og spore ansvarsfraskrivelser for prøveprodukter.

Meldingsplan. Bruk disse sidene til å håndtere meldingsplaner (presentasjoner som gis ved hjelp av en bærbar datamaskin eller tavle-PC for salgsbrukere).

Meldingsplanelement. Bruk disse sidene til å angi elementene som utgjør en meldingsplan.

Meldingsplanelementrelasjon. Bruk disse sidene til å angi et presentasjonselement for å gi valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet.

Blokkert produkt. Bruk disse sidene til å angi at enkelte produkter er blokkert for enkelte kontaktpersoner.

Fordeling for kontaktperson i helsevesen. Bruk disse sidene til å opprette, oppdatere og slette fordelinger som er knyttet til helsearbeidere.

Naturvitenskapsprosesser

Du kan utføre følgende oppgaver i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Spore hendelser

Du kan planlegge og spore hendelser, for eksempel en utdanningshendelse, ved hjelp av hendelsessidene. En hendelse kan være så enkel som et lunsjmøte på et kundekontor eller så sammensatt som en seminarserie eller et nasjonalt salgsmøte for et selskap. Hvis du vil ha flere opplysninger om planlegging og sporing av hendelser, se [Hendelser \(på side 516\)](#).

Forretningsplanlegging

Forretningsplanleggingssidene er et fundament for forretningsplanleggingsaktiviteter i legemiddelbransjen. Du kan angi mål for firmaer, kontaktpersoner og produkter. Du kan koble disse målene til langsiktige strategiske planer, kortsiktige målsetninger, hierarkiske firmaplaner, nøkkelpersonplaner eller varemerkeplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av forretningsplaner, se [Forretningsplanlegging \(på side 365\)](#).

Samle kontaktperson- og firmadetaljer og planlegge salgsbesøk

Du kan samle inn og lagre mer detaljerte opplysninger om salgsbesøk via besøksaktivitetsdelen av detaljsidene for kontaktperson og firma. Disse sidene inneholder en liste over besøksaktiviteter og besøkshistorikk for en kontaktperson eller et firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av kontaktpersonsidene, se [Kontaktpersoner \(på side 279\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av firmasidene, se [Firmaer \(på side 257\)](#) og [Arbeide med aktivitetslister \(på side 195\)](#).

Planlegge salgsbesøk

Selgere kan utføre planleggingsoppgaver før et besøk hos et firma ved å se på den tilknyttede kontaktpersonen og firmaforbindelsene. De kan også finne de beste besøkstidene for kontaktpersonen og opplysninger om kontaktpersonens medisinske lisens. Ved hjelp av denne planleggingen kan selgeren bestemme følgende:

- Hvilke produkter som skal forklares
- Hvor mange prøver eller reklameartikler som skal deles ut
- Hvilken signatur som er nødvendig for å fullføre salgsbesøket

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#), [Spore de beste besøkstidene \(på side 293\)](#), Delstatslisens for kontaktperson (se [Delstatslisenser for kontaktpersoner](#) på side 522) og [Massebesøksplanlegging \(på side 206\)](#).

Samle kundeopplysninger for å oppfylle lovbestemte krav

Du kan samle inn følgende opplysninger om kundebesøk:

- Detaljer om produkter
- Prøver som er utlevert til kunder
- Prøver kunder har bedt om
- Reklame- eller opplæringsartikler som er utlevert til kunder
- Meldingsplaner som er diskutert
- Svar på meldinger
- Kundesignaturer som er innhentet

Disse opplysningene er vanligvis nødvendige for å oppfylle forskriftene fra Mattilsynet og lignende instanser i andre land. Du kan lagre disse opplysningene på besøksaktivitetslistesiden i en kontaktpersondetaljpost. Hvis du vil ha flere opplysninger om aktivitetssidene, se:

- [Kalender og aktiviteter \(på side 181\)](#)
- [Arbeide med aktivitetslister \(på side 195\)](#)
- [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#)

Håndtere prøver

Prøveadministratorer kan gjennomføre forretningsprosesser, for eksempel opprettelse av lagerperioder, fordelingsposter og prøvelagerposter for selgere. Selgerne kan opprette lagersporingsrapporter på forespørsel fra prøveadministratoren, og lukke eller avstemme lagerperioder. Selgerne kan i tillegg korrigere lagre, overføre prøver inn og ut samt levere prøver, som genererer utbetalingstransaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se [Håndtere prøver \(på side 525\)](#).

Håndtere kunderepresentasjoner

Salgs- og markedsføringsorganisasjoner kan håndtere multimedie- eller grafikkfilinnhold, opprette meldingsplaner og distribuere disse meldingsplanene til det utegående salgskorpset. Salgsorganisasjoner kan deretter gi

skreddersydde presentasjoner til kunder, og automatisk foreta målinger relatert til kunderspons. Disse målingene sendes til markedsføringsorganisasjonen for analyse. Bruk Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med en frakoblet klientapplikasjon. Klienten er nødvendig for å gjennomføre kundeprerentasjoner og foreta målingene av kunderspons. Til håndtering av presentasjonsinnholdet og meldingsplanene brukes Personalized Content Delivery (PCD), en type programvare for salgspresentation. Hvis du vil ha flere opplysninger om PCD, se Personalized Content Delivery (se [Levering av personlig tilpasset innhold](#) på side 603).

Håndtere analyser

En selger, en markedsføringsorganisasjon, en ledergruppe eller et administrativt team i et legemiddelselskap kan opprette detaljerte analytiske rapporter i Analytics. Besøkshistorikk, Hendelser og PCD har analysekomponenter som gjør det mulig å håndtere analyser i disse områdene av Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av analyser, kan du se [Komme i gang med analyser](#) (på side 806).

Opprette integreringshendelser og arbeidsflytregler

Integreringshendelser støttes for følgende posttyper for biovitenskap og biovitenskapsrelaterte posttyper:

- Aktivitet
- Forretningsplan
- Kampanje
- Delstatslisens for kontaktperson
- Hendelse
- Midler
- Forespørsel om midler
- Fordeling for kontaktperson i helsevesen
- Lagerperiode
- MDF-forespørsel
- Meldingsplan
- Mål
- Ordre
- Prøvelager
- Prøveparti
- Prøveforespørsel
- Prøveforespørselartikkel
- Prøvetransaksjon
- Transaksjonsartikkel

Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringshendelser og arbeidsflytregler, se [Om integreringshendelser](#) (på side 1833) og [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1493).

Foreta aktivitetsvurderinger

Hvis selskapsadministratoren har satt opp aktivitetsvurderingsskript, kan du foreta vurderinger av oppgaver, avtaler, besøk eller planlagte besøk for et firma eller en kontaktperson. Hvis du vil ha flere opplysninger om vurderinger, se [Sette opp vurderingsskript](#) (på side 1850) og [Bruke aktivitetsvurderingsskript](#) (på side 219).

Legge til bøker i posttyper for biovitenskap

Bøker støttes for følgende posttyper for biovitenskap og biovitenskapsrelaterte posttyper:

- Fordeling
- Forretningsplan
- Hendelse
- Fordeling for kontaktperson i helsevesen

- Lagersporingsrapport
- Lagerperiode
- Mål
- Prøveparti
- Prøvetransaksjon

Du kan bestemme hvilken bok en bruker skal se som standard i bokvelgeren for hver posttype. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker \(på side 1357\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker generelt, se [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#).

Hendelser

Bruk hendelsessidene til å planlegge og spore hendelser, for eksempel et utdanningsseminar, symposium eller kundearrangement. En hendelse kan være så enkel som et lunsjmøte på et kundekontor eller så sammensatt som en seminarserie eller et nasjonalt salgsmøte.

MERKNAD: Posttypen Hendelse og den tilknyttede posttypen Invitert deltaker leveres med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, men du kan be om at Oracle CRM On Demand Customer Care konfigurerer dem for selskapet, selv om selskapet ikke bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore hendelser, er kanskje fanen Hendelse utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for hendelser

Hjemmesiden for hendelser er startpunktet for all hendelseshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for hendelser. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en hendelse

Du kan opprette en hendelse ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste hendelser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Hendelsesfelt \(på side 521\)](#).

Arbeide med hendelseslister

Området Lister over hendelser inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for en hendelse.

Hendelsesliste	Filtre
Alle hendelser	Alle hendelser, sortert alfabetisk etter hendelsesnavn
Alle hendelser denne måneden	Hendelser med status = Aktiv, Pågår eller Planlagt og startdato i inneværende måned.
Alle gjeldende hendelser	Hendelser som oppfyller begge disse betingelsene: ■ Status = Aktiv, Pågår eller Planlagt ■ Startdatoen ligger i tidsrommet fra 30 dager før dagens dato til 60 dager etter dagens dato.
Nylig opprettede hendelser	Alle hendelser, sortert etter opprettelsesdato

Hendelsesliste	Filtre
Nylig endrede hendelser	Alle hendelser, sortert etter endringsdato
Mine hendelser	Hendelser med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede hendelser

Området Mine nylig endrede hendelser inneholder de seneste hendelsene du har endret.

Vise hendelsesrelaterte oppgaver

Området Oppgaver relatert til hendelse inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Følgende opplysninger vises også:

- **Forfallsdato.** Datoen da oppgaven må være utført, angitt av deg eller en leder.
- **Pil.** Oppgaveprioritet, angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren endrer visningsverdiene for feltet Prioritet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelistene, med mindre selskapsadministratoren bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet selskapsadministratoren gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som selskapsadministratoren legger til i plukklisten for feltet Prioritet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer standardverdiene for plukkliste, som for eksempel feltet Prioritet, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

- **Emne.** Tittelen på oppgaven. Klikk på koblingen for å vise oppgaven.
- **Hendelse.** Hendelsen som er knyttet til oppgaven.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for hendelser

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for hendelser:

- Hendelsesrelaterte oppgaver
- Nylig opprettede hendelser
- Nylig endrede hendelser
- Mine nylig opprettede hendelser
- Mine nylig endrede hendelser
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for hendelser)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for hendelser

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for hendelser.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for hendelse for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte hendelsesopplysninger:

- [Hendelser \(på side 516\)](#)
- [Håndtere hendelser \(på side 518\)](#)
- [Hendelsesfelt \(på side 521\)](#)

Håndtere hendelser

Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av hendelser og inviterte deltakere, se:

- [Spore inviterte deltakere for hendelser \(på side 518\)](#)
- [Om synkronisering av hendelser og avtaler \(på side 220\)](#)

MERKNAD: Funksjonen Hendelser inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Arbeide med poster \(på side 46\)](#)
- [Overføre eierskap til poster \(på side 137\)](#)
- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte hendelsesopplysninger:

- [Hendelser \(på side 516\)](#)
- [Hendelsesfelt \(på side 521\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for hendelser \(på side 516\)](#)

Spore inviterte deltakere for hendelser

Du kan utføre følgende handlinger for inviterte deltakere:

- Spore de inviterte deltakerne til et arrangement etter signaturene, for eksempel hvis du vil bekrefte de inviterte deltakernes fremmøte ved et messearrangement og lagre tilbakemeldinger om invitasjonen til arrangementet.

Hvis du vil, kan du også vise kundeemne-, salgsmulighets- eller firmaposter som relaterte opplysningselementer for arrangementet.

- Invitere et ubegrenset antall deltakere til et arrangement. Du kan imidlertid ikke invitere mer enn 145 deltakere om gangen. Dette betyr at du kan invitere deltakere i grupper på opptil 145 enkeltpersoner.
- Invitere én eller flere deltakere til et arrangement fra en arrangementsdetaljside. Du kan også invitere én kontaktperson til et arrangement fra en kontaktpersondetaljside.

Slik sporer du inviterte deltakere for et arrangement (fra en arrangementspost)

- 1 Velg hendelsesposten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger hendelser, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Bla til området Inviterte deltakere på hendelsesdetaljsiden.

MERKNAD: Hvis du vil legge til området Inviterte deltakere i detaljsideoppsettet, se [Endre detaljsideoppsettet](#) (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742).

- 3 Legg til inviterte deltakere ved å gjøre ett av følgende på tittellinjen på siden Inviterte deltakere:

- Klikk på Ny for å legge til én invitert deltaker i arrangementet.
- Klikk på Legg til for å legge til opptil fem inviterte deltakere i arrangementet.
- Klikk på Legg til liste for å legge til mer enn fem inviterte deltakere i arrangementet.

MERKNAD: Hvis du vil bruke en hendelsespost i applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, må du ikke klikke på Legg til liste for å legge til inviterte deltakere. Årsaken er at endringssporingen som er nødvendig for synkronisering, ikke støttes for denne posttypen. Klikk i stedet på Legg til eller Ny. Når du klikker på Legg til eller Ny, åpnes andre detaljsider for inviterte deltakere, der du kan oppdatere enkeltstående deltakerposter eller opptil fem deltakerposter om gangen. Når du klikker på Legg til liste, åpnes et vindu for kontaktpersonsøk der du kan velge mer enn fem kontaktpersoner som inviterte deltakere samtidig.

- 4 Hvis du klikker på Ny eller Legg til, må du angi eller oppdatere følgende opplysninger på detaljsiden for inviterte deltakere:

- a Klikk på oppslagsikonet i feltet Navn på kontaktperson for å velge en eksisterende kontaktperson som skal legges til som invitert deltaker. (Dette er et obligatorisk felt.)
Arrangementsnavnet fra arrangementsdetaljsiden brukes som arrangementsnavn.
- b Velg en status for den inviterte deltakeren i rullegardinlisten i feltet Status for invitert deltaker. Standardstatusen er Venter. (Dette er et obligatorisk felt.)
- c Legg til opplysninger etter behov i feltene Øktdetaljer og Kommentarer.
- d Lagre posten for inviterte deltakere.

MERKNAD: Avhengig av om du klikker på Ny eller Legg til på tittellinjen på siden Inviterte deltakere, åpnes ulike detaljsider der du kan oppdatere enkeltposter eller flere poster for inviterte deltakere samtidig.

- 5 Hvis du klikker på Legg til liste, velger du alle kontaktpersonene du vil legge til som inviterte deltakere, i vinduet for kontaktpersonsøk. Klikk på OK når du er ferdig.

MERKNAD: Du kan filtrere et søk ved hjelp av bøker, og du kan søke på grunnlag av firmanavn, kontaktpersonstype, etternavn og fornavn. Du kan også legge til nye kontaktpersoner ved å klikke på Ny i søkevinduet. Hvis du vil oppdatere noen av standardverdiene for feltene i postene for invitert deltaker som opprettes, må du endre dem ved hjelp av innebygd redigering på hendelsesdetaljsiden, eller bruke detaljsiden for invitert deltaker.

- 6 Oppdater feltene etter behov på hendelsesdetaljsiden.

Hvis du vil ha opplysninger om hendelsesfeltene, se [Hendelsesfelt \(på side 521\)](#).

- 7** Hvis inviterte deltakere til arrangementet må levere signaturer, for eksempel for å bekrefte deltakelsen i arrangementet, og hvis administratoren har definert feltet Signert status i oppsettet for siden Invitert deltaker, kan du kontrollere statusen for dette feltet i hver av postene for de inviterte deltakerne.
- Når en signatur er innhentet, valideres den av en ekstern applikasjon, for eksempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, og feltet Signert status angis via Web-tjenester. Når dette feltet er angitt, kan du ikke nullstille det ved hjelp av brukergrensesnittet for Oracle CRM On Demand. Hvis du vil vise flere detaljer om signaturen, for eksempel navnet på kontaktpersonen eller datoen og klokkeslettet for angivelsen av signaturen, må du vise den signaturrelaterte elementposten for kontaktpersonposten som samsvarer med den inviterte deltakeren.
- 8** Hvis administratoren har definert kundeemne-, salgsmulighets- eller firmaposter som relaterte opplysningselementer, kan du klikke på Legg til hvis du vil legge til firmaer, kundeemner eller salgsmuligheter som er målsatt for arrangementet.
- Du kan fjerne hvilke som helst av firmaene, kundeemnene eller salgsmulighetene som finnes i områdene for relaterte opplysningselementer, etter behov ved å klikke på koblingen Slett på rullegardinmenyen Rediger. Du kan også vise postene for inviterte deltakere og kundeemner ved å klikke på Vis i menyen på postnivået.
- MERKNAD:** Du kan ikke opprette nye firmaer, kundeemner eller salgsmuligheter i områdene for relaterte opplysningselementer. Administratoren kan også definere arrangementsposter som relaterte opplysningselementer for firma-, kundeemne- eller salgsmulighetsposter slik at du kan vise alle arrangementene som et firma, et kundeemne eller en salgsmulighet deltar i.
- 9** Lagre hendelsesposten.
- 10** (Valgfritt) Du kan opprette en ny deltakerpost for en hendelsespost ved å gå til en detaljside for inviterte deltakere og følge fremgangsmåten under:
- a** Gå til området Inviterte deltakere i hendelsesposten, og velg Vis i rullegardinlisten for en deltakerpost.
 - b** Klikk på Ny på detaljsiden for inviterte deltakere, og fyll ut feltene for den nye deltakerposten.
 - c** Klikk på Lagre for å lagre den nye deltakerposten.
- Oracle CRM On Demand sender deg tilbake til detaljsiden for den første inviterte deltakeren som er oppført i området Inviterte deltakere. Gå tilbake til siden Hendelsesdetaljer for å se den nye deltakerposten du har opprettet. Den nyopprettede deltakerposten er oppført i området Inviterte deltakere.

Slik sporer du inviterte deltakere for et arrangement (fra en kontaktpersonpost)

- 1** Velg kontaktpersonposten.
- Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2** Bla til området Hendelse på siden Detaljer om kontaktperson.
- MERKNAD:** Hvis du vil legge til området Hendelse i detaljsideoppsettet, se [Endre detaljsideoppsettet \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).
- 3** Klikk på Ny i tittelinnen for arrangementet, og inviter én deltaker til arrangementet.
- Kontaktpersonen fra siden Detaljer om kontaktperson brukes som kontaktpersonnavn på redigeringssiden for inviterte deltakere.
- 4** Velg en status for den inviterte deltakeren i rullegardinlisten i feltet Status for invitert deltaker. (Dette er et obligatorisk felt.)
- Standardstatusen er Venter.
- 5** Bruk oppslagsvelgeren Hendelser til å velge et arrangement for den inviterte deltakeren. (Dette er et obligatorisk felt.)
- 6** Legg til opplysninger etter behov i feltene Øktetdetaljer og Kommentarer.
- 7** Lagre posten for inviterte deltakere.

Kontaktpersonen vises som invitert deltaker under området Inviterte deltakere på arrangementsdetaljsiden i Oracle CRM On Demand, og arrangementet vises under området Hendelse på kontaktpersondetaljsiden.

Hendelsesfelt

Bruk siden Rediger hendelse til å legge til en hendelse eller oppdatere detaljer for en eksisterende hendelse. På siden Rediger hendelse vises hele settet med tilgjengelige felt for en hendelse.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Detaljopplysninger om hendelse	
Navn	Navnet på hendelsen, opptil 150 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Sted	Begrenset til 100 tegn.
Startdato	Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Obligatorisk felt som standard.
Sluttdato	Standardverdien er én time senere enn gjeldende dato og klokkeslett. Obligatorisk felt som standard.
Bekreftelsesdato	Måldato for utsendelse av bekreftelse på hendelsen til de inviterte deltakerne.
Status	Statusen for hendelsen. Standardverdiene er Aktiv, Annullert, Fullført, Pågår, Inaktiv og Planlagt.
Type	Typen hendelse. Begrenset til 30 tegn. Standardverdiene er CD-ROM-presentasjon, Konferanse, Sykehusvisning, Journalklubb, Lunsj og læring, Møte, Runder, Seminar, Symposium, Salgsmesse og Handel.
Budsjett	Budsjettbeløp i valutaen du angir. Systemvalutaen brukes som standard. Administratoren angir valutaen i feltet Valuta for aktivitet. Dette feltet må legges til i hendelsessideoppsettet av selskapsadministratoren hvis du ønsker å bruke det. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til felt i sideoppsett, se Tilpasse statiske sideoppsett (på side 1249) .
Maksimalt antall deltakere	Maksimalt antall inviterte deltakere som kan delta på denne hendelsen.
Produkt	Produkt som du vil fokusere på ved hendelsen. Du kan velge enten et produkt eller en produktkategori, men ikke begge deler. Selskapsadministratoren går til Administrasjon, klikker på Innholdshåndtering og legger til produkter.
Produktkategori	Produktkategori som du vil fokusere på ved hendelsen. Du kan velge enten et produkt eller en produktkategori, men ikke begge deler.

Felt	Beskrivelse
	Selskapsadministratoren går til Administrasjon, klikker på Innholdshåndtering og legger til produktkategorier.
Poeng for medisinsk videreutdanning	Antall poeng for medisinsk videreutdanning for denne hendelsen. MERKNAD: Administratoren kan tilpasse dette feltet ved å bruke et mer generelt navn, for eksempel Videreutdanning.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av hendelsesposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Fullt navn på eier	Eieren av hendelsesposten.
Hendelsesmål	Begrenset til 500 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.
Øktdetaljer	Detaljer om økt. Begrenset til 500 tegn.
Fullt navn på eier	Eieren av hendelsesposten.
Endret	Endringsdatoen og brukeren som sist endret denne hendelsen.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte hendelsesopplysninger:

- [Hendelser \(på side 516\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for hendelser \(på side 516\)](#)
- [Håndtere hendelser \(på side 518\)](#)

Delstatslisenser for kontaktpersoner

Bruk sidene for delstatslisenser for kontaktpersoner til å opprette, oppdatere og spore delstatslisenser for en kontaktperson.

En *delstatslisens for kontaktperson* inneholder detaljer om en lisens for legepraksis for en delstat (eller et annet rettsområde). Det brukes til å validere signaturer for prøver som en selger (for eksempel en legemiddelkonsulent) deler ut til en kontaktperson (for eksempel en lege). En lege har til enhver tid bare én gyldig aktiv lisens for hver

delstat. Lisenser for praksis i et bestemt rettsområde kan fornyes. Feltet Delstat er ikke obligatorisk i implementeringer utenfor USA.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om delstatslisenser, er kanskje fanen Delstatslisens for kontaktperson utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner

Hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner er startpunktet for all håndtering av delstatslisensposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en delstatslisens for kontaktperson

Du kan opprette en ny delstatslisens for kontaktperson ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for delstatslisens for kontaktperson \(på side 524\)](#).

Arbeide med lister over delstatslisenser for kontaktpersoner

Området for lister over delstatslisenser for kontaktpersoner inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for delstatslisenser for kontaktpersoner.

Liste over delstatslisenser for kontaktpersoner	Filtre
Alle delstatslisenser for kontaktpersoner	Alle delstatslisenser for kontaktpersoner som er synlige for deg, uansett hvem som eier lisensen.
Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner	Alle delstatslisenser for kontaktpersoner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner

Området Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner inneholder de seneste delstatslisensene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner:

- Nylig opprettede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Mine nylig opprettede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Mine nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner

- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for delstatslisenser for kontaktpersoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere delstatslisenser, se følgende emner:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorene kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om delstatslisenser for kontaktpersoner i følgende emner:

- [Delstatslisenser for kontaktpersoner \(på side 522\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner \(på side 523\)](#)
- [Felt for delstatslisens for kontaktperson \(på side 524\)](#)

Felt for delstatslisens for kontaktperson

Bruk siden Rediger delstatslisens for kontaktperson til å legge til en delstatslisens for kontaktperson eller oppdatere detaljer for en eksisterende delstatslisens for kontaktperson. På siden Rediger delstatslisens for kontaktperson vises hele settet med felt for en delstatslisens for kontaktperson.

TIPS: Du kan også redigere delstatslisenser for kontaktpersoner på listesiden og detaljsiden for delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorene kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for delstatslisenser for kontaktpersoner.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson	Kontaktpersonen for denne delstatslisensposten, vanligvis en lege eller apoteker. Klikk på oppslagsikonet for å velge en kontaktperson. (Obligatorisk.)
Lisensnummer	Lisensnummeret for kontaktpersonen, for eksempel PS4231732. (Obligatorisk.)

Felt	Beskrivelse
Delstat	Delstaten eller rettsområdet i USA som er knyttet til lisensnummeret. Bruk plukklisten til å velge en delstat, for eksempel <i>NJ</i> for New Jersey. MERKNAD: Feltet Delstat er ikke obligatorisk for rettsområder utenfor USA.
Utløpsdato	Datoen da lisensen utløper (MM/DD/ÅÅÅÅ), for eksempel 10/31/2010. Bruk kalenderikonet til å velge utløpsdatoen.
Status	Statusen for lisensen, som kan være Aktiv eller Inaktiv. ■ Aktiv. Sett dette feltet til Aktiv når delstatslisensen er validert. ■ Inaktiv. Sett dette feltet til Inaktiv når delstatslisensen ikke lenger er nødvendig.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om delstatslisenser for kontaktpersoner i følgende emner:

- [Delstatslisenser for kontaktpersoner \(på side 522\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner \(på side 523\)](#)
- [Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner \(på side 524\)](#)
- [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens \(på side 1864\)](#)

Håndtere prøver

De fleste større legemiddelprodusenter gir gratis prøver til helsetjenesteleverandører som en del av de ordinære salgsaktivitetene. I Norge fører Mattilsynet kontroll med denne typen prøvedistribusjon, som må avstemmes minst én gang i året. Dette emnet inneholder en beskrivelse av hvordan du kan håndtere og ajourføre et elektronisk register over prøver og reklameartikler ved hjelp av funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand. Administratorer kan konfigurere og ajourføre et prøveregister, og overvåke prøveutleveringer, overføringer, mottak, avvik, korrigeringer og lagertellinger. Sluttbrukerne bruker funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand til å spore et elektronisk register over lagerførte prøver, opprette prøveoverføringer, bekrefte mottak av prøveoverføringer og korrigere lagerbeholdninger for avstemmingsformål.

Ved hjelp av funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand kan prøveadministratorer og selgere måle og overvåke prøveutleveringer på alle nivåer i organisasjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om forskjellene mellom prøveadministratorens og sluttbrukernes oppgaver, se emnene nedenfor.

Scenario for håndtering av prøver

Dette emnet gir ett eksempel på prosessen som gjennomføres av en prøveadministrator og selgerne (sluttbrukerne) som distribuerer prøver til helsetjenesteleverandører. Et selskap kan benytte en annen prosess, avhengig av de aktuelle forretningsbehovene.

Et legemiddelselskap har nye produkter som er klare for markedet. Prøveadministratoren oppretter et prøvelager, legger til produktene i databasen, tilordner eventuelle partinumre, tildeler prøver til selgerne og overfører prøver til de utegående lederne og selgerne. Selgerne besøker deretter legene i sine salgsdistrikter og deler ut de nye prøvene. Når det har gått en måned, må hver selger avstemme sitt lager etter krav fra hovedkontoret. Selgeren oppgir først et endelig antall for hver lagerpost, og en ny lagerperiode begynner. Selgeren oppdager at det er noen avvik i lageret når avstemmingen kjøres. Selgeren gjør de nødvendige korrigeringene, utfører en vellykket avstemming og merker lageret som fullført og avstemt.

I dette scenarioet er prøveadministratorene ansvarlige for selskapets prøvelager og for at det er i overensstemmelse med lover og forskrifter. I denne rollen har de ansvar for å opprette et hovedprøvelager og deretter overføre prøver til hver sluttbruker. Når sluttbrukerne mottar en forsendelse, sender de en kvittering eller

bekreftelse på lagerbeholdningen. De mottatte prøvene registreres automatisk i de respektive lagertellingene i Oracle CRM On Demand.

I dette scenarioet kan selgeren, selgerens overordnede og prøveadministratoren overvåke avvik mellom sendte mengder og mottatte mengder.

Administratorprosedyrer

Prøveadministratorer må ha administrative ansvarsområder for funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand for å utføre følgende oppgaver:

- Definere prøver som produkter og legge dem til i Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer produkter for selskapet, se [Innholdshåndtering \(på side 1838\)](#).
- Hvis organisasjonen bruker partinumre til å spore prøver, må du definere partinumre og knytte partinumrene til prøveprodukter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prøvepartier \(på side 585\)](#).
- Opprette et lager for prøver. Hver post i prøvelageret gir selgeren opplysninger om produktet som er kategorisert som kvalifisert for prøveutleveringsbehandling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prøvelager \(på side 535\)](#).
- Definere fordelinger og tildele prøver til selgere. I fordelingsposten fastsettes perioden da selgerne kan dele ut prøveprodukter ved besøk hos klinikker, sykehus eller leger. I fordelingsposten defineres også grensene som er knyttet til prøven (for eksempel den maksimale mengden som kan deles ut under ett besøk). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Fordelinger \(på side 577\)](#).
Hvis prøvehåndteringsoppsettet gjør det mulig å blokkere et produkt fra en bestemt helsearbeider eller begrense mengden av et bestemt produkt som er tilgjengelig for helsearbeideren, finner du flere opplysninger om fordelinger i [Fordelinger for kontaktperson i helsevesen \(på side 582\)](#) og [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#).
- Definere en lagerperiode, som er den avgrensede perioden da bevegelse av prøver eller reklameartikler kan spores. Administratorer og selgere utfører alle innledende tellinger, midlertidige sporingstillinger, endelige sporingstillinger, rapporteringer og avstemminger i lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lagerperiode \(på side 527\)](#).
- Overføre prøver til utegående sluttbrukere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring \(på side 545\)](#).
- Overvåke prøveaktiviteter. Aktiviteter som kan overvåkes, omfatter leverte prøver, prøveoverføringer mellom ansatte og hovedkontorer, lagertellingene og lagerkorrigeringer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Overvåke prøveaktiviteter \(på side 570\)](#).
- Kontrollere elektroniske signaturer. Elektroniske signaturer innhentes av selgere og lagres i Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis du vil ha flere opplysninger om signaturer, se [Kontrollere elektroniske signaturer \(på side 567\)](#).

Sluttbrukerprosedyrer

Sluttbrukerne er selgerne som distribuerer prøver til helsetjenesteleverandører, og de utfører følgende oppgaver:

- Bekrefte mottak av et prøvelager (det vil si prøveoverføringer). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreft mottak av prøvelageret \(på side 536\)](#).
- Overføre prøver til andre sluttbrukere eller tilbake til hovedkontoret. Selgerne kan utveksle prøver seg imellom og returnere prøver (for eksempel prøver som har gått ut på dato) til hovedkontoret. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring \(på side 545\)](#).
- Dele ut prøver under salgsbesøk til kunder. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Levere prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#).
- Innhente elektroniske signaturer for prøver som er levert. De elektroniske signaturene som innhentes av selgere, blir lastet til Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis du vil ha flere opplysninger om signaturer, se [Om elektroniske signaturer \(på side 566\)](#).
- Utføre midlertidige lagertellingene etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Be om en midlertidig lagertelling \(på side 532\)](#).

- Lukke lagerperioder etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode \(på side 533\)](#).
- Rette opp eventuelle avvik i lagerposter ved å foreta lagerkorrigeringer og andre transaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigerer prøvetransaksjoner \(på side 547\)](#), Opprette prøvetransaksjoner som er tapt og funnet (se [Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve](#) på side 548) og [Vise utbetalingstransaksjoner \(på side 548\)](#).
- Avstemme lageret etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prosess for lageravstemming \(se Fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) på side 537).

Krav for håndtering av prøver

Følgende krav gjelder for administratorer og sluttbrukere:

- **Administratorer.** Før du kan håndtere prøver i Oracle CRM On Demand, må en administrator definere produktene. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer produkter for selskapet, se [Innholdshåndtering \(på side 1838\)](#).
- **Sluttbrukere.** Før sluttbrukerne kan dele ut prøver, må de ha en tilknyttet fordelingspost for prøvene, og de må bekrefte å ha mottatt prøvene. Hvis du vil ha flere opplysninger om fordelinger og bekreftelser, se [Fordelinger \(på side 577\)](#) og [Bekreftelse mottak av prøvelageret](#) (se [Bekreftelse mottak av prøvelageret](#) på side 536).

For øvrig må administratorer og sluttbrukere ha rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering i brukerrollen for å kunne håndtere prøver. Hvis du vil ha opplysninger om innstillingene for brukerrolle og tilgangsprofil som er nødvendige for å kontrollere elektroniske signaturer, se [Kontrollere elektroniske signaturer \(på side 567\)](#).

Lagerperiode

Bruk sidene for lagerperiode til å opprette, oppdatere og spore lagerperioder. En *lagerperiode* er en definert periode som all bevegelse av prøver eller reklameartikler (prøveleveringer, mottak, overføringer og lagerkorrigeringer) kan spores i. Lagerperioden defineres av administratoren for prøver for kundeselskapet. Den brukes til å organisere salgsstyrken gjennom planlegging og evaluering av målinger.

Administratorer for prøver og selgere utfører alle innledende tellinger, midlertidige sporingstillinger, endelige sporingstillinger og avstemminger i lagerperioden:

- **Innledende antall.** Den innledende tellingen utføres av selgeren ved mottak av et nytt lager. Selgere må foreta lagertelling av alle prøvene de mottar, og bekrefte at artiklene er i deres besittelse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreftelse mottak av prøvelageret \(på side 536\)](#).
- **Midlertidig sporingstilling.** Administratoren for prøver kan når som helst be om en midlertidig sporingstilling. Dette er en forespørsel om lagertelling og tilhørende rapport. En midlertidig sporingstilling blir ofte utført som sporing i et spesialtilfelle der det kan ha forekommet svindel, eller der det ser ut til å være et behandlingsproblem med sporing av lageret. Den fungerer som et kontrollpunkt for administratoren for prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Be om en midlertidig lagertelling \(på side 532\)](#).
- **Endelig sporingstilling.** Administratoren for prøver ber om den endelige sporingstillingen. I dette tilfellet nærmer det seg slutten av lagerperioden, og det må gjøres rede for alle prøvene. Selgeren må foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Selgeren kan opprette en sporingsrapport ved å gå til hjemmesiden for lagersporingsrapport og opprette en ny lagersporingsrapport. Selgeren kan også utløse den automatiske opprettelsen av den endelige sporingsrapporten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode \(på side 533\)](#).
- **Avstemming.** Når den endelige sporingstillingen er fullført, må selgeren avstemme lageret. Når det gjelder denne avstemmingen, blir sporingen av interne prøvetransaksjoner sammenlignet med den endelige lagertellingen. Eventuelle avvik blir logget. Hvis det ikke finnes avvik, er avstemmingen vellykket, og lagerperioden blir merket som avstemt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigerer avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling \(på side 549\)](#) og [Avstemme en lagerperiode \(på side 533\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om lagerperiode, kan det hende at fanen Lagerperiode er ekskludert fra oppsettet ditt.

Typer lagerperioder

Siden avstemming av prøvelager kan forekomme så ofte som én gang i måneden, kan du alltid bruke Oracle CRM On Demand Samples Management til å avstemme når du blir bedt av administratoren for prøver om å gjøre det. Den gir tre typer lagerperioder, slik at du har maksimal fleksibilitet.

Typene lagerperioder er beskrevet i tabellen nedenfor.

Lagerperiode	Beskrivelse
Aktiv	Gjeldende periode. Den har ingen sluttdato og er ikke avstemt. Du kan registrere alle typer prøvetransaksjoner, blant annet legge til nye produkter. Lagertellinger korrigeres tilsvarende.
Inaktiv	En tidligere periode som ikke er avstemt. Den har en sluttdato, men er ikke avstemt ennå. Du kan registrere alle typer prøvetransaksjoner, unntatt nye produkter på lageret. Lagertellingene påvirkes tilsvarende. Standardkonfigurasjonen for Oracle CRM On Demand gir én inaktiv periode.
Avstemt	En tidligere, inaktiv periode. Den har en sluttdato og er avstemt. Du kan ikke utføre transaksjoner i denne låste lagerperioden.

Standardkonfigurasjonen i Oracle CRM On Demand for håndtering av prøver gir tre ikke avstemte perioder: én aktiv periode og to inaktive perioder. Du kan ha flere avstemte lagerperioder, men du kan bare ha én aktiv lagerperiode åpen om gangen.

Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode

Hjemmesiden for lagerperiode er startpunktet for håndtering av lagerperioder. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for lagerperiode. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med lagerperioder, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Opprette en lagerperiode

Det er bare administratoren for prøver for selskapet som kan opprette en lagerperiode. Selgere kan ikke opprette lagerperioder. Administratoren for prøver oppretter den innledende lagerperioden for hver selger som bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette lagerperioder for brukere \(på side 1364\)](#) og [Opprette poster \(på side 50\)](#).

Arbeide med lister for lagerperioder

Området Liste for lagerperiode inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene for lagerperioder er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for lagerperiode	Filtre
Alle lagerperioder	Alle lagerperiodene du kan vise, uavhengig av hvem som eier lagerperioden.
Nylig endrede lagerperioder	Alle lagerperiodene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige lagerperioder

Området Nylig endrede lagerperioder inneholder de nyligst endrede lagerperiodene.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for lagerperiode

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for lagerperiode:

- Nylig opprettede lagerperioder
- Nylig endrede lagerperioder
- Mine nylig opprettede lagerperioder
- Mine nylig endrede lagerperioder
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for lagerperiode.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for lagerperiode

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for lagerperiode.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for lagerperiode for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode \(på side 527\)](#)
- [Felt for lagerperiode \(på side 534\)](#)
- [Håndtere lagerperioder \(på side 529\)](#)

Håndtere lagerperioder

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere lagerperioder, se følgende:

- [Legge til prøvelager i en lagerperiode \(på side 530\)](#)
- [Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode \(på side 531\)](#)
- [Legge til bøker i en lagerperiode \(på side 531\)](#)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode \(på side 531\)](#)

- [Be om en midlertidig lagertelling \(på side 532\)](#)
- [Lukke en lagerperiode \(på side 533\)](#)
- [Avstemme en lagerperiode \(på side 533\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode \(på side 527\)](#)
- [Felt for lagerperiode \(på side 534\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode \(på side 528\)](#)

Legge til prøvelager i en lagerperiode

Administratorer for prøver bruker siden Rediger prøvelager til å legge til en linjeartikkel for prøvelager i en lagerperiode for en selger, eller til å oppdatere detaljer for en eksisterende linjeartikkel for prøvelager. Siden Rediger prøvelager inneholder det fullstendige settet med felt for prøvelager.

Selgere kan ikke legge til eller slette linjeartikler for prøvelager i en lagerperiode. Men når de foretar midlertidige og endelige sporingstillinger, må de redigere feltet Lagertelling i linjeartikkelen for prøvelager i en lagerperiode. Hvis du vil ha flere opplysninger om sporingstillinger, se [Be om en midlertidig lagertelling \(på side 532\)](#) og [Lukke en lagerperiode \(på side 533\)](#).

Før du begynner. Hvis du vil legge til linjeartikler for prøvelager i en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik legger du til en linjeartikkel for prøvelager i en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Prøvelager på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger prøvelager. Klikk deretter på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvelager \(på side 537\)](#).

MERKNAD: Denne fremgangsmåten er aktuell hvis du legger til få produkter. Hvis du skal legge til flere lagerposter, anbefales det at du oppretter en importfil (som inneholder de aktuelle lagerpostene) og deretter ber selskapsadministratoren om å laste dataene til lagerperioden.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager \(på side 535\)](#)
- [Håndtere prøvelager \(på side 535\)](#)

■ [Felt for prøvelager \(på side 537\)](#)

Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en linjeartikkel for prøvetransaksjon i en lagerperiode, eller til å oppdatere detaljer for en eksisterende linjeartikkel for prøvetransaksjon. Siden Rediger prøvetransaksjon inneholder det fullstendige settet med felt for en prøvetransaksjon.

Før du begynner. Hvis du vil legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik legger du til en prøvetransaksjon i en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Prøvetransaksjon på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger prøvetransaksjon. Klikk på Lagre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon \(se Prøvetransaksjonsfelt på side 571\)](#).

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner:

- [Prøvetransaksjoner \(på side 542\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon \(på side 542\)](#)
- [Håndtere prøvetransaksjoner \(på side 544\)](#)
- [Prøvetransaksjonsfelt \(på side 571\)](#)

Legge til bøker i en lagerperiode

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å legge til bøker i den aktive lagerperioden. Når du legger til en bok i den aktive lagerperioden, kan du deretter endre eller fjerne boken. Denne fremgangsmåten forutsetter at boken vises som et relatert element på detaljsiden for lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser relaterte elementer, se Tilpasse oppsett for relaterte elementer (se [Tilpasse relaterte elementoppsett på side 1245](#)).

Slik legger du til en bok i en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Legg til under Bøker på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Bruk bokvelgeren til å velge boken du vil legge til i lagerperioden, og klikk på OK.
Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#).
- 4 Lukk om nødvendig lagerperioden ved å klikke på knappen Lukk.
Når en lagerperiode lukkes, genereres en lagersporingsrapport, og en ny lagerperiode opprettes. Alle prøvelager- og bokopplysninger som er knyttet til den lukkede lagerperioden, kopieres til den nye lagerperioden og lagersporingsrapporten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode \(på side 533\)](#).

Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode

Bruk siden Rediger lagersporingsrapport til å opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende lagersporingsrapport. Siden Rediger lagersporingsrapport inneholder det fullstendige settet med felt for en lagersporingsrapport.

Før du begynner. Hvis du vil opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik oppretter du en lagersporingsrapport for en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Lagersporingsrapporter på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger lagersporingsrapport, og klikk på Lagre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for lagersporingsrapport \(på side 540\)](#).
Når du har opprettet en lagersporingsrapport, kan du ikke endre den. Hvis du oppdager en feil i en generert lagersporingsrapport, må du først foreta en lagerkorrigering for å rette feilen, og deretter generere en ny lagersporingsrapport etter at lagerkorrigeringen er behandlet.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport \(på side 539\)](#)
- [Håndtere lagersporingsrapporter \(på side 539\)](#)
- [Felt for lagersporingsrapport \(på side 540\)](#)

Be om en midlertidig lagertelling

Når selgere er tilbake på kontoret, må de vanligvis foreta en lagertelling. De ber om en midlertidig lagertelling, slik at de kan spore lageret for prøver og sende opplysningene til administratoren for prøver. Administratoren for prøver utsteder vanligvis et behov for en fysisk sporing av lager. Den midlertidige sporingen er basert på bedriftsmessige retningslinjer. En midlertidig sporingstelling blir ofte utført som sporing i et spesialtilfelle der det kan ha forekommet svindel, eller der det ser ut til å være et behandlingsproblem med sporing av lageret. Den fungerer som et kontrollpunkt for administratoren for prøver.

Du kan foreta lagertelling når som helst i en aktiv lagerperiode som ikke er avstemt. Det tas bare hensyn til aktive lagerperioder når du ber om en midlertidig lagertelling.

Før du begynner. For at du skal kunne be om en midlertidig lagertelling, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik ber du om en midlertidig lagertelling

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten som du vil foreta en sporing av.
- 2 Angi en verdi i feltet Lagertelling for hver linjeartikkel for prøvelager.
Verdien du angir i feltet Lagertelling, må svare til de fysiske mengdene du har av hvert produkt på lageret.
- 3 Klikk på Midlertidig telling.
Deretter skjer det følgende:
 - Verdien i feltet Siste lagertelling endres for å gjenspeile verdien for fysisk mengde forut for den gjeldende verdien for fysisk mengde. Dermed kan du validere og sammenligne den gamle lagertellingen med den nye.
 - Det blir opprettet en ny lagersporingsrapport der alle linjeartiklene kopieres fra gjeldende lager.
 - Den gjeldende lagerperioden forblir åpen.

MERKNAD: Knappen Midlertidig telling aktiveres bare for aktive lagerperioder.

Lukke en lagerperiode

Når en lagerperiode lukkes, må selgeren foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Selgeren sender endelig sporingstelling (enten etter produkt eller partinummer) ved å lukke lagerperioden. Når du lukker en lagerperiode, utløser du opprettelsen av en lagersporingsrapport. Du kan bare lukke aktive lagerperioder.

Å lukke en lagerperiode er også et viktig trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret \(på side 537\)](#).

Før du begynner. Hvis du vil lukke en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik lukker du en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten du vil lukke.
- 2 Angi en verdi i feltet Lagertelling for hver linjeartikkel for prøvelager.
Verdien du angir i feltet Lagertelling, må svare til den fysiske mengden du har av hvert produkt på lageret.
- 3 Klikk på Lukk.

Når du klikker på Lukk, skjer følgende:

- Lagerperioden som du åpnet i trinn én, lukkes ved at det blir tilordnet en sluttdato for lagerperiode, og det opprettes en ny lagerperiode som inneholder alle postene som var i den gamle lagerperioden.
- Verdiene i feltet Lagertelling (i prøvelagerpostene) i den gamle lagerperioden kopieres til feltet Innledende beholdning (i de tilsvarende prøvelagerpostene) i den nye lagerperioden.
- Alle prøver som ikke er utløpt, blir kopiert fra den gamle lagerperioden til den nye.
- Alle utløpte prøver med en mengde som er større enn null, blir kopiert fra den gamle lagerperioden til den nye.
- Alle bokopplysninger som er knyttet til den gamle lagerperioden, kopieres til den nye lagerperioden.
- En lagersporingsrapport opprettes. Alle prøvelager- og bokopplysninger som er knyttet til den gamle lagerperioden, kopieres til den nye lagersporingsrapporten.

MERKNAD: Når du klikker på knappen Lukk, vises en feilmelding hvis statusen for lagerperioden ikke er aktiv, eller hvis feltet Lagertelling er tomt i en prøvelagerpost.

- 4 Gå tilbake til siden Liste for lagerperiode, og åpne samme lagerperiodepost som du åpnet i trinn én.
Merk at det er opprettet en underordnet lagersporingsrapport for den lukkede lagerperioden.
Lagersporingsrapporten inneholder et stillbilde av lagerpostene og endelig lagertelling når lagerperioden lukkes. Lagersporingsrapporten og de tilhørende postene låses, kan ikke endres og beholdes som historisk sporing for administratoren for prøver.

Avstemme en lagerperiode

Selgere må avstemme prøvene minst én gang i året. Du kan starte avstemminger på ulike tidspunkt i året, men bare i lagerperioder som er lukket. Alle transaksjoner som er knyttet til en lagerperiode, må være fullført før lagerperioden kan avstemmes fullstendig.

Å avstemme en lagerperiode er siste trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret \(på side 537\)](#).

Før du begynner. Hvis du vil avstemme en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik avstemmer du en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten du vil avstemme.

Lagerperioden du åpner, må være lukket. Du kan bare avstemme en periode hvis det ikke er noen differanse mellom lagertellingen og mengden som beregnes av Oracle CRM On Demand, og hvis det ikke er noen ventende transaksjoner i lagerperioden.

2 Klikk på Avstem.

Det vises en feilmelding hvis en av de følgende betingelsene er sanne:

- Transaksjoner med statusen Pågår er knyttet til lagerperioden.
- Tidligere lagerperioder er fortsatt åpne.
- Avviket er ikke innenfor en akseptabel grense. Avviket er satt til null for øyeblikket.

3 Gå tilbake til siden Liste for lagerperiode, og åpne samme lagerperiodepost som du åpnet i trinn én. Hvis avstemmingen er vellykket, velges flagget Avstemt.

MERKNAD: Sluttbrukere må opprette overføringstransaksjoner for alle prøver som overføres til en annen representant eller returneres til hovedkontoret i perioden før avstemmingen. Dessuten må mobile brukere synkronisere den lokale databasen med tjenerdatabasen før de sender en lagertelling. Denne synkroniseringen er viktig hvis de registrerer prøver som er mottatt i en tidligere periode eller en periode som ikke er aktiv ennå.

Felt for lagerperiode

Bruk siden Rediger lagerperiode til å legge til en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende lagerperiode. Siden Rediger lagerperiode inneholder det fullstendige settet med felt for en lagerperiode.

TIPS: Du kan også redigere lagerperioder på listesiden for lagerperiode og detaljsiden for lagerperiode. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for lagerperiode. De fleste av disse feltene er bare skrivebeskyttede for selgere, men kan redigeres av administratorer for prøver. Feltet Aktiv og feltet Avstemt angis automatisk av Oracle CRM On Demand i henhold til om en lagerperiode er fullført eller avstemt eller ingen av delene.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for lagerperioden.
Sluttdato	Sluttdatoen for lagerperioden.
Aktiv	Denne avmerkingsboksen blir automatisk avmerket av Oracle CRM On Demand og angir om lagerperioden er aktiv eller lukket. ■ Hvis den er avmerket, er lagerperioden aktiv. Alle gjeldende leverte prøver og reklameartikler bruker denne aktive lagerperioden til behandling. ■ Hvis den ikke er avmerket, er lagerperioden fullført eller lukket og er inaktiv. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Lukke en lagerperiode (på side 533).
Eier	Eieren av lagerperioden.
Opprettet	Opprettelsesdatoen og brukeren som opprettet lagerperioden.
Endret	Opprettelsesdatoen og brukeren som sist endret lagerperioden.

Felt	Beskrivelse
Avstemt	Denne avmerkingsboksen blir automatisk avmerket av Oracle CRM On Demand. Den angir om avstemmingen er vellykket for lagerperioden: ■ Hvis den er avmerket, er lagerperioden fullstendig avstemt uten avvik. Den er også inaktiv og låst. ■ Hvis den ikke er avmerket, er ikke lagerperioden avstemt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Avstemme en lagerperiode (på side 533).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode \(på side 527\)](#)
- [Håndtere lagerperioder \(på side 529\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode \(på side 528\)](#)

Prøvelager

Bruk sidene for prøvelager til å opprette, oppdatere og spore prøvelagerposter.

En *prøvelager*post inneholder opplysninger for selgeren om produktet som er kategorisert som kvalifisert for prøvelevering. Administratoren for prøver godkjenner produktet og tilordner en mengde til selgeren. Selgeren kan beholde prøven til hun kan distribuere den til en validert lege eller klinikk eller et validert sykehus. En prøvelagerpost kan defineres på produktnivået eller prøvepartinivået. I fordelingsposten for produktprøven er det regler om mengden som kan distribueres til en gitt kontaktperson. Fordelingsposten og prøvelagerposten brukes til å spore salgsbesøk og levering av prøver eller reklameartikler.

Om springing for prøvelagerposter

Når administratoren for prøver sender prøvoforsendelser til sluttbrukere i felten, må selgeren bekrefte mottak av prøvelageret. Selgeren må fysisk motta prøvelageret, telle det og bekrefte mengden. Denne fremgangsmåten danner startpunktet for springingen av prøvelageret og resulterer til slutt i det avstemte lageret på slutten av lagerperioden.

Det kan hende at selgeren i løpet av en lagerperiode mottar forespørsler fra administratoren for prøver om å foreta springer av et lager. Deretter bruker selgeren prøvelagerpostene til å generere en lagersporingsrapport. Når lagerperioden blir avstemt, bekrefter dette at lageret samsvarer med beregningene som genereres ved å behandle transaksjonspostene for produktene. Når lagerperioden blir avstemt, bekrefter dette at lageret samsvarer med beregningene som genereres ved å behandle transaksjonspostene for produktene. Alle poster må samsvare før lagerperioden vurderes som *avstemt*.

Håndtere prøvelager

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøvelager, se følgende:

- [Beregne antall hittil for prøvelageret \(på side 536\)](#)
- [Bekreft mottak av prøvelageret \(på side 536\)](#)
- [Fremgangsmåten for å avstemme lageret \(på side 537\)](#)
- [Legge til prøvelager i en lagerperiode \(på side 530\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)

■ [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager \(på side 535\)](#)
- [Felt for prøvelager \(på side 537\)](#)

Beregne antall hittil for prøvelageret

I begynnelsen av en lagerperiode kan en selger ha *mengden n av produkt x* . Selgeren foretar ulike transaksjonsoppgaver (for eksempel overføringer inn, overføringer ut, prøveleveringer, korrigeringer og bekreftelser) i løpet av lagerperioden. Etter hvert som hver transaksjonsoppgave blir startet og fullført, oppdaterer Oracle CRM On Demand antall hittil for produkt x .

Oracle CRM On Demand holder rede på gjeldende antall for alle produkter ved å beregne den *representative lagerbeholdningen* basert på prøvetransaksjonsaktiviteten. Oracle CRM On Demand beregner den representative lagerbeholdningen ved å ta mengden av produkt x i begynnelsen av hver lagerperiode og deretter gjøre følgende:

- Legge til bekreftelser for forsendelse
- Legge til prøvetransaksjoner av typen Overfør inn
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Overfør ut
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Utbetaling (en prøvetransaksjon for levering)
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Retur
- Legge til eller trekke fra prøvetransaksjoner i henhold til typen Lagerkorrigering og verdien i mengdefeltet. Negative tall godtas for å angi tap, tyveri eller menneskelig feil.

Før du begynner. Hvis du vil vise antall hittil for prøvelageret, må feltet Systemtelling vises på siden Detaljer om prøvelager og siden Rediger prøvelager. Feltet Systemtelling vises ikke som standard, så du må kontakte administratoren for prøver hvis du vil konfigurere feltinnstillingene for prøvelagersidene. Hvis du vil ha flere opplysninger om felthåndtering, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype \(på side 1187\)](#).

Slik viser du mengden for siste lagertelling

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Gå til området Prøvelager på siden Detaljer om lagerperiode.
Verdien i feltet Siste lagertelling inneholder mengden på lager da den siste lagersporingsrapporten ble kjørt, for hver linjeartikkel for prøvelager. Feltet Systemtelling inneholder den innledende mengden som ble overført av hovedkontoret til selgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvelager \(på side 537\)](#).

Bekreftelse mottak av prøvelageret

Når administratoren for prøver sender prøver til sluttbrukere i felten, når sluttbrukere utveksler prøver, eller når sluttbrukere returnerer prøver til hovedkontoret, må mottakeren av transaksjonen bekrefte mottak av prøvelageret. Mottakeren må fysisk motta prøvelageret, telle det og bekrefte mengden. Dette trinnet er startpunktet for sporing av prøvelager og resulterer til slutt i det avstemte prøvelageret på slutten av perioden.

Oracle CRM On Demand Samples Management støtter elektronisk flytting av prøvelager gjennom fremgangsmåten for å [opprette en prøveoverføring \(på side 545\)](#). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene før det nye lageret kan overføres til mottakerens aktive lagerperiode i Oracle CRM On Demand.

Sluttbrukere kan bekrefte helt eller delvis mottak av et prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende:

- [Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring \(på side 545\)](#)
- [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring \(på side 546\)](#)

Før du begynner. Hvis du vil bekrefte mottak av prøvelageret, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

MERKNAD: Når sluttbrukeren bekrefter mottak av prøvelageret og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk i Oracle CRM On Demand.

Fremgangsmåten for å avstemme lageret

Dette emnet handler om hvordan du avstemmer lageret.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Brukerrollen din må omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.
- Oppfyll følgende krav:
 - **Verifiser at tidligere lagerperioder er avstemt.** Brukere må avstemme tidligere lagerperioder i kronologisk rekkefølge. Dette kravet er bare aktuelt hvis konfigurasjonen for et selskap tillater flere inaktive perioder som ikke er avstemte.
 - **Bekreft mottak av lageroverføringer.** Brukere må sende bekreftelser for alle mottatte forsendelser av prøvelager.
 - **Opprett overføringstransaksjoner for overførte prøver.** Brukere må opprette overføringstransaksjoner for alle prøver som er overført til en annen representant eller returnert til hovedkontoret.
 - **Mobile brukere må synkronisere med tjenerdatabasen.** Mobile brukere må synkronisere den lokale databasen med tjenerdatabasen før de sender en lagertelling. Dette kravet er viktig hvis de registrerer prøver de har mottatt i en tidligere periode.

Begrensninger som gjelder ved avstemming av lageret

Legg merke til følgende begrensninger:

- Antallene for overførte og mottatte prøver gjenspeiles ikke i lagertellingen før postene for dem er sendt.
- En lagerperiode kan ikke avstemmes hvis det er avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling. Hvis det finnes et avvik, må det korrigeres før brukeren kan avstemme perioden.

Du avstemmer lageret ved å utføre følgende oppgaver:

- 1 [Lukke en lagerperiode \(på side 533\)](#)
- 2 [Korriger avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling \(på side 549\)](#)
- 3 [Avstemme en lagerperiode \(på side 533\)](#)

Felt for prøvelager

Bruk siden Rediger prøvelager til å legge til en ny prøvelagerpost i en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende prøvelagerpost. Siden Rediger prøvelager inneholder det fullstendige settet med felt for et prøvelager.

TIPS: Du kan også redigere et prøvelager på siden [Liste for prøvelager](#) og siden [Detaljer om prøvetransaksjon](#). Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøvelager.

Felt	Beskrivelse
Prøve	Produktet som er knyttet til prøvelagerposten. MERKNAD: Når du oppretter en ny prøvelagerpost, kan du bare registrere produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter av kategoritypen <i>Leverte prøver</i>), i dette feltet.
Partinummer	Partinummeret som er knyttet til det valgte prøveproduktet. Dette feltet er valgfritt. MERKNAD: Når du legger til eller oppdaterer en prøvelagerpost, klikker du på oppslagsikonet for å velge et prøveparti. Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti). Hvis du vil ha flere opplysninger om prøvepartier, se Prøvepartier (på side 585) og Felt for prøveparti (se Prøvepartifelt på side 587).
Innledende beholdning	Den innledende mengden som mottas fra hovedkontoret i begynnelsen av lagerperioden.
Siste lagertelling	Mengden på lager da den siste lagersporingsrapporten ble kjørt.
Lagertelling	En lagertelling av lagerbeholdningen. Selgeren angir denne verdien. MERKNAD: Dette er det eneste feltet som selgeren kan endre.
Systemtelling	Den innledende mengden som overføres til selgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser antall hittil for prøvelageret, se Beregne antall hittil for prøvelageret (på side 536). MERKNAD: Feltet Systemtelling vises ikke som standard på siden Detaljer om prøvelager og siden Rediger prøvelager, så du må kontakte administratoren for prøver hvis du vil konfigurere feltinnstillingene for prøvelagersidene.
Differanse	Differansen mellom verdien i feltet Lagertelling og verdien i feltet Siste lagertelling. Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet automatisk når en lagerperiode lukkes. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Lukke en lagerperiode (på side 533).
Partinummer: Utløpsdato	Utløpsdatoen som er angitt for prøven. Denne datoen er relevant hvis du bruker et prøveparti til å spore prøvelagerposter.

Felt	Beskrivelse
Partinummer: Avslutningsdato	En beregnet dato for når prøven utløper. Formelen for beregning av avslutningsdatoen for partinummer er som følger: Utløpsdato minus antall korte dager er lik avslutningsdatoen.
Opprettet	Opprettelsesdatoen, tidsstemplett og brukeren som opprettet prøvelagerposten.
Endret	Opprettelsesdatoen, tidsstemplett og brukeren som sist endret lagerperiodeposten.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelagre:

- [Prøvelager \(på side 535\)](#)
- [Håndtere prøvelager \(på side 535\)](#)
- [Legge til prøvelager i en lagerperiode \(på side 530\)](#)

Lagersporingsrapport

Bruk sidene for lagersporingsrapport til å opprette og spore lagersporingsrapporter.

En *lagersporingsrapport* genereres av Oracle CRM On Demand når en selger oppretter en midlertidig eller endelig sporingstelling for lagerperioden. Administratorer og selgere kan vise tidligere sendte lagertellinger (midlertidige og endelige lukkeperioder) på siden Liste for lagersporingsrapport.

Lagersporingsrapporten er et nyttig verktøy som samsvarsadministratorer for prøver kan bruke til å kontrollere at prøver distribueres riktig av enkeltselgere. Samsvarsadministratorer kan bruke lagersporingsrapporter til å oppfylle bestemte forskriftsmessige krav i løpet av året. Når lagersporingsrapporten er opprettet, kan du ikke endre den.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om lagersporingsrapport, kan det hende at fanen Lagersporingsrapport er ekskludert fra oppsettet ditt.

Håndtere lagersporingsrapporter

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere lagersporingsrapporter, se følgende:

- [Be om en midlertidig lagertelling \(på side 532\)](#). En midlertidig sporingstelling er en forespørsel om å telle lageret og generere en lagersporingsrapport.
- [Lukke en lagerperiode \(på side 533\)](#). Sluttbrukere må foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Opprettelsen av den endelige lagersporingsrapporten utløses automatisk når en lagerperiode lukkes.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Knytte filer til poster via vedleggsfelt \(på side 158\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene

som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport \(på side 539\)](#)
- [Felt for lagersporingsrapport \(på side 540\)](#)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode \(på side 531\)](#)

Felt for lagersporingsrapport

Bruk siden Liste for lagersporingsrapport til å vise poster for lagersporingsrapport. Når en lagersporingsrapport er opprettet eller generert, kan du ikke endre den.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for lagersporingsrapporter.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om lagersporingsrapport	
Type	Typen lagersporingsrapport, som kan være én av følgende: ■ Lukk lagertelling. Denne typen lagersporingsrapport brukes til å lukke en lagerperiode ved å foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve. Du kan bare lukke aktive lagerperioder (hvis du vil ha flere opplysninger, se Lukke en lagerperiode (på side 533)). ■ Midlertidig lagertelling. Denne typen lagersporingsrapport brukes til å foreta lagertelling når som helst i løpet av den aktive lagerperioden som ikke er avstemt. Det tas bare hensyn til aktive lagerperioder når du ber om en midlertidig lagertelling (hvis du vil ha flere opplysninger, se Be om en midlertidig lagertelling (på side 532)).
Status	Statusen for lagersporingsrapporten angir statusen for posten, og kan være én av følgende: ■ Pågår. Den innledende statusen for en lagersporingsrapport. ■ Sendt. Lagersporingsrapporten er vurdert av selgeren og sendt til vedkommendes leder for godkjenning. ■ Avvist. Lagersporingsrapporten ble vurdert av selgerens leder og er avvist på grunn av at den er ufullstendig eller unøyaktig. ■ Godkjent. Lagersporingsrapporten ble vurdert av selgerens leder og er godkjent som en gyldig redegjørelse for lageret. ■ Annullert. Lagersporingsrapporten fulgte ikke godkjenningsprosessen og ble annullert.
Årsak	Årsaken til at lagersporingsrapporten er nødvendig, som kan være én av følgende: ■ Årlig. Velg dette alternativet hvis du genererer en standard midlertidig lagertelling for det siste året.

Felt	Beskrivelse
	■ Årlig - lukk. Velg dette alternativet hvis du genererer standard avsluttende lagertelling for året. ■ For årsak. Velg dette alternativet hvis du genererer en ad hoc midlertidig lagertelling etter forespørsel fra administratoren for prøver. ■ For årsak - lukk. Velg dette alternativet hvis administratoren for prøver ber om at du genererer en avsluttende lagertelling utenfor den forventede lagerperioden. ■ Spesielt - midlertidig Velg dette alternativet hvis administratoren for prøver ber om at du genererer en ad hoc lagersporingsrapport. ■ Ukentlig - midlertidig. Velg dette alternativet hvis du genererer en midlertidig lagertelling for den siste uken. ■ Månedlig - midlertidig. Velg dette alternativet hvis du genererer en midlertidig lagertelling for den siste måneden. ■ Avslutning - lukk. Velg dette alternativet hvis samarbeidet med selgeren er avsluttet og en annen part foretar gjenstående lagertelling.
Kommentarer	Tilleggs kommentarer om lagersporingsrapporten.
Rapporteringsdato	Datoen rapporten ble generert.
Fullføringsdato	Dato for endelig godkjenning av rapporten.
Vedlegg	Hvis dette feltet vises på siden, kan du knytte en fil til lagersporingsrapporten. I utgangspunktet vises et bindersikon i feltet på postredigeringssiden.  Du kan knytte en fil til lagersporingsrapporten ved å klikke på bindersikonet på postredigeringssiden og deretter velge filen du vil laste. Når filen er lastet og posten er lagret, inneholder feltet Vedlegg på postdetaljsiden navnet og størrelsen på vedleggsfilen. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen. Du kan bare knytte én fil til hver lagersporingsrapportpost. Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster via feltet Vedlegg, og opplysninger om begrensninger på filstørrelser og filtyper, se Knytte filer til poster via vedleggsfelt (på side 158).
Nøkkelopplysninger om lagerperiode	
Lagerperiode	Lagerperioden som sporingsrapporten er knyttet til.
Eier	Selgeren som kjører lagersporingsrapporten og eier lagerpostene.
Opprettet	Brukeren, datoen og tidsstemplet da rapporten ble generert.
Endret	Brukeren, datoen og tidsstemplet da rapporten ble godkjent eller avvist.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport \(på side 539\)](#)
- [Håndtere lagersporingsrapporter \(på side 539\)](#)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode \(på side 531\)](#)

Prøvetransaksjoner

Bruk prøvetransaksjonssidene til å opprette, oppdatere og spore prøvetransaksjoner og tilknyttede transaksjonsartikler for prøver.

En *prøvetransaksjon* er en post for en prøveoverføring, et prøvemottak, en prøveutlevering eller en lagerkorrigering. Hver prøvetransaksjonspost får tildelt en unik identifikator for sporingsformål i Oracle CRM On Demand. Du kan opprette en prøvetransaksjon slik at all bevegelse av prøver og reklameartikler kan innberettes og avstemmes på slutten av en lagerperiode, og slik at en løpende telling av lagerprodukter kan ajourføres i løpet av en lagerperiode. Hver prøvetransaksjonspost representerer en enkelttransaksjon som kan bestå av én eller flere linjeartikkeloppføringer (transaksjonsartikler). Transaksjonene knyttes til den aktuelle lagerperioden på grunnlag av transaksjonsdatoen. Alle aktiviteter for utlevering av prøver og reklameartikler genererer en utbetalingstransaksjon (prøveutleveringstransaksjon). Når lagerartikler overføres til og fra hovedkontoret og selgerne genereres to transaksjonsposter:

- Én post for *overføring ut* fra avsenderentiteten
- Én post for *overføring inn* til entiteten som mottar prøven

Selgerne eller hovedkontoret kan opprette korrigeringstransaksjoner for å rette opp lageravvik som skyldes tap, tyveri, returer, tilganger eller menneskelig svikt. Når prøvetransaksjoner har statusen Sendt, kan det ikke gjøres endringer i transaksjonsopplysningene. Hvis en endring må gjøres, må du generere en ny transaksjonskorrigering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore prøvetransaksjonsopplysninger, er kanskje fanen Prøvetransaksjon utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon

Hjemmesiden for prøvetransaksjon er startpunktet for all håndtering av prøvetransaksjoner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for prøvetransaksjon. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med prøvetransaksjoner, må du ha en brukerrolle som omfatter rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Opprette en prøvetransaksjon

Du kan opprette en ny prøvetransaksjon ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede prøvetransaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Prøvetransaksjonsfelt \(på side 571\)](#).

Du kan opprette følgende typer prøvetransaksjoner:

- **Sendte transaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring \(på side 545\)](#).
- **Korrigeringstransaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigere prøvetransaksjoner \(på side 547\)](#).
- **Tapte og funnede transaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette prøvetransaksjoner som er tappt og funnet (se [Opprette transaksjoner for tappt eller funnet prøve](#) på side 548).

Du kan ikke opprette følgende typer prøvetransaksjoner, ettersom disse genereres automatisk i Oracle CRM On Demand når selgerne deler ut prøver under salgsbesøk:

- **Utbetalingstransaksjoner.** Du kan vise utbetalingstransaksjoner. Hvis det må gjøres endringer i en utbetalingstransaksjon, må du opprette en ny lagerkorrigeringstransaksjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise utbetalingstransaksjoner \(på side 548\)](#).
- **Mottatte transaksjoner.** Sluttbrukerne må bekrefte mottak av prøver. Hvis en selger mottar en prøvemengde som er forskjellig fra mengden som ble sendt til vedkommende, må det opprettes en lagerkorrigeringstransaksjon for å rette opp avviket. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreft mottak av prøvelageret \(på side 536\)](#).

Arbeide med prøvetransaksjonslister

Området for prøvetransaksjonslister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for prøvetransaksjoner.

Prøvetransaksjonsliste	Filtre
Alle prøvetransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner som er synlige for deg, uansett hvem som eier prøvetransaksjonen.
Korrigeringsstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Lagerkorrigering.
Utbetalingstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Utbetaling.
Avvikstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har statusen Behandlet med avvik.
Tapte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Lagerkorrigering og årsaken Tapt.
Mottatte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Overfør inn.
Nylig endrede prøvetransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Sendte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Overfør ut.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede prøvetransaksjoner

Området Nylig endrede prøvetransaksjoner inneholder de seneste prøvetransaksjonene som er endret. Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for prøvetransaksjon

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for prøvetransaksjon:

- Nylig opprettede prøvetransaksjoner
- Nylig endrede prøvetransaksjoner
- Mine nylig opprettede prøvetransaksjoner
- Mine nylig endrede prøvetransaksjoner

Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøvetransaksjon

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøvetransaksjon.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for prøvetransaksjon for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner i følgende emner:

- [Prøvetransaksjoner \(på side 542\)](#)
- [Prøvetransaksjonsfelt \(på side 571\)](#)
- [Håndtere prøvetransaksjoner \(på side 544\)](#)

Håndtere prøvetransaksjoner

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøvetransaksjoner, se følgende:

- [Opprette en prøveoverføring \(på side 545\)](#)
- [Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring \(på side 545\)](#)
- [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring \(på side 546\)](#)
- [Korriger prøvetransaksjoner \(på side 547\)](#)
- [Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve \(på side 548\)](#)
- [Vise utbetalingstransaksjoner \(på side 548\)](#)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon \(på side 549\)](#)
- [Korriger avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling \(på side 549\)](#)
- [Leverer prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#)
- [Kontrollere elektroniske signaturer \(på side 567\)](#)
- [Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver \(se \[Overvåke prøveaktiviteter\]\(#\) på side 570\)](#)
- [Sette opp automatisk sending av prøvetransaksjoner \(på side 1867\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Knytte filer til poster via vedleggsfelt \(på side 158\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

- [Prøvetransaksjoner \(på side 542\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon \(på side 542\)](#)
- [Prøvetransaksjonsfelt \(på side 571\)](#)
- [Felt for transaksjonsartikkel \(på side 575\)](#)

Opprette en prøveoverføring

En *prøveoverføring* er en sendt transaksjon av typen Overfør ut. Du oppretter en prøveoverføring når produktprøver blir utvekslet i selskapet. Denne fremgangsmåten kan brukes av følgende personer:

- En administrator for prøver som skal sende forsendelser til sluttbrukere i felten
- Sluttbrukere som skal utveksle prøver med hverandre
- Sluttbrukere som skal sende prøver til hovedkontoret

Når en prøveoverføring er sendt i Oracle CRM On Demand, får mottakeren en prøveoverføring av typen Overfør inn. Når mottakeren har bekreftet mottak av transaksjonen, blir det nye lageret registrert i lagertellingen i Oracle CRM On Demand, og antall lagerartikler i avsenderens lagerposter reduseres.

Før du begynner. Hvis du vil opprette en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik oppretter du en prøveoverføring

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Angi Overfør ut for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon.
Overfør ut angir at du overfører prøver til en annen bruker.
- 3 Sett statusen til Pågår.
- 4 Skriv inn navnet på personen som skal motta prøven, i feltet Overfør til.
- 5 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov (se Felt for prøvetransaksjon (se [Prøvetransaksjonsfelt](#) på side 571) hvis du vil ha flere opplysninger), og klikk deretter på Lagre.
- 6 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, som beskrevet i [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon \(på side 549\)](#).
- 7 Legg til eller endre bøker som er knyttet til posten, etter behov.
- 8 Klikk på Send.

Hvis det ikke oppstår feil, endres statusen for denne nye transaksjonsposten for overføring ut til I transitt, og Oracle CRM On Demand oppretter automatisk en ny transaksjonspost for mottaker der transaksjonstypen er Overfør inn og statusen er I transitt.

Bokopplysninger som er knyttet til overfør ut-transaksjonen, kopieres til den nye mottakertransaksjonen.

Den nye posten for mottatt transaksjon arver alle linjeartikler av typen transaksjonsartikkel fra transaksjonsposten for overføring ut.

Bekrefte fullstendig mottak av en prøveoverføring

Oracle CRM On Demand støtter elektronisk flytting av prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring \(på side 545\)](#). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene, før Oracle CRM On Demand kan overføre det nye lageret til mottakerens aktive lagerperiode.

Sluttbrukere kan bekrefte fullstendig mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor, eller delvis mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i [Bekrefte delvis mottak av en prøveoverføring \(på side 546\)](#).

Når sluttbrukeren bekrefter mottak av en prøveoverføring og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk i Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Hvis du vil bekrefte mottak av en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik bekrefter du fullstendig mottak av en prøveoverføring

- 1 Klikk på Mottatte transaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne transaksjonen du vil bekrefte.
Transaksjonen du åpner, må være av typen Overfør inn og ha statusen I transitt.
- 3 Se gjennom detaljene for transaksjonen, og angi verdier i feltene Mottatt mengde under Transaksjonsartikler for å gjenspeile mengden prøveprodukter du har mottatt.
Feltet Sendt mengde inneholder mengden artikler som er sendt, og er et skrivebeskyttet felt.
- 4 Klikk på Bekreft.
Hvis det ikke er noen differanse mellom mottatt og sendt mengde, endres statusen for transaksjonen til Behandlet, og du har bekreftet fullstendig mottak av prøveoverføringen.
Hvis det er en differanse mellom mottatt og sendt mengde, kan du enten lukke transaksjonen med et avvik eller holde transaksjonen åpen med statusen Delvis mottatt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring \(på side 546\)](#).

MERKNAD: Mengden prøver som er overført, vises ikke i lagertellingene for sluttbrukerne før de bekrefter mottak av prøvene.

Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring

Oracle CRM On Demand støtter elektronisk flytting av prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring \(på side 545\)](#). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene før det nye lageret kan overføres til mottakerens aktive lagerperiode i Oracle CRM On Demand.

Sluttbrukere kan bekrefte fullstendig mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i [Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring \(på side 545\)](#), eller delvis mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor.

Når sluttbrukeren bekrefter mottak av en prøveoverføring og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk i Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Hvis du vil bekrefte mottak av en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik bekrefter du delvis mottak av en prøveoverføring

- 1 Klikk på Mottatte transaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne transaksjonen du vil bekrefte.
Transaksjonen du åpner, må være av typen Overfør inn og ha statusen I transitt.
- 3 Se gjennom detaljene for transaksjonen, og angi verdier i feltene Mottatt mengde under Transaksjonsartikler for å gjenspeile mengden prøveprodukter du har mottatt.
Feltet Sendt mengde inneholder mengden artikler som er sendt, og er et skrivebeskyttet felt.
- 4 Klikk på Bekreft.
Hvis det er en differanse mellom mottatt og sendt mengde, genereres automatisk en avvikstransaksjon i Oracle CRM On Demand med statusen Behandlet med avvik. Hvis det ikke er noen differanse mellom mottatt

og sendt mengde, endres statusen for transaksjonen til Behandlet i Oracle CRM On Demand, og du har bekreftet fullstendig mottak av prøveoverføringen.

MERKNAD: Mengden prøver som er overført, vises ikke i lagertellingene for sluttbrukerne før de bekrefter mottak av prøvene.

Korrigere prøvetransaksjoner

Selgere må foreta lagersporing og kontrollere at det blir gjort rede for hver prøve under avstemmingen. Administratorer for prøver og sluttbrukere kan bruke korrigeringsfunksjonen til å korrigere lagertellinger av prøver ved å korrigere tidligere prøvetransaksjoner (transaksjoner som allerede er behandlet). Vanlige årsaker til at tidligere prøvetransaksjoner korrigeres, er blant annet produkttap, produkttyveri, tellefeil eller dataregistreringsfeil. Du kan legge til produkter eller korrigere mengder for alle typer prøvetransaksjoner (overføring, tapt, stjålet, mottatt, prøvetransaksjon for levering eller utbetaling og så videre). Du bruker korrigeringer til å avstemme opprinnelig mengde fra administratoren for prøver med mengden som finnes når selgeren foretar lagertelling.

Du kan korrigere alle transaksjoner av alle typer som har transaksjonsstatusen Behandlet. Når en eksisterende transaksjon er behandlet, kan du ikke korrigere den på nytt. Du må opprette en ny lagerkorrigeringspost. Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- [Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost \(på side 547\)](#)
- [Opprette en ny lagerkorrigeringspost \(på side 548\)](#)

Før du begynner. Hvis du vil opprette korrigeringer (prøvetransaksjoner av typen Lagerkorrigering), må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost

Du kan korrigere alle transaksjoner av alle typer som har transaksjonsstatusen Behandlet. Når en eksisterende transaksjon er behandlet, kan du ikke korrigere den på nytt. Du må opprette en ny korrigeringspost. Se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost \(på side 548\)](#).

Før du begynner. Hvis du vil korrigere eksisterende lagerkorrigeringsposter, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Slik korrigerer du en eksisterende lagerkorrigeringspost

- 1 Åpne en transaksjon av typen Lagerkorrigering med transaksjonsstatusen Behandlet på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Legg til eller endre bøker som er knyttet til posten, etter behov.
- 3 Klikk på Korriger.

I dette trinnet opprettes en ny transaksjon av typen Lagerkorrigering med statusen Pågår.

Alle transaksjonslinjeartikler kopieres til den nye posten. Bokopplysninger som er knyttet til den opprinnelige transaksjonen, kopieres til den nye transaksjonen.
- 4 Endre nøkkelopplysningene om transaksjon etter behov.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene i dette området på siden, se [Felt for prøvetransaksjon \(se Prøvetransaksjonsfelt på side 571\)](#).
- 5 Endre transaksjonsartiklene etter behov.

Du kan for eksempel endre mengden for en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, legge til en ny linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel eller slette en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene i dette området på siden, se [Felt for transaksjonsartikkel \(på side 575\)](#).
- 6 Klikk på Send for å sende den nye transaksjonsposten for lagerkorrigering.

Hvis det ikke oppstår feil, endres statusen for den nye lagertransaksjonsposten til Sendt.

Opprette en ny lagerkorrigeringspost

Sluttbrukere og administratorer for prøver må opprette og sende korrigeringstransaksjoner for å kunne korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling. Selgere og administratorer for prøver registrerer endringer i prøvetransaksjonene ved å opprette nye poster for prøvetransaksjon av typen Lagerkorrigering.

Før du begynner. Hvis du vil opprette lagerkorrigeringsposter, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Slik oppretter du en ny lagerkorrigeringspost

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Angi Lagerkorrigering for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon.
- 3 Angi en årsak i feltet Årsak, for eksempel Prøver tapt, Prøver funnet eller Innledende antall.
- 4 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov, og klikk deretter på Lagre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon \(se Prøvetransaksjonsfelt på side 571\)](#).
- 5 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, som beskrevet i [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon \(på side 549\)](#).
- 6 Klikk på Send.

Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve

Selgere kan registrere alle transaksjoner for tapt eller funnet prøve som de oppdager på lageret, ved å opprette nye transaksjonsposter for tapt eller funnet prøve.

Før du begynner. Hvis du vil opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Slik oppretter du en ny transaksjonspost for tapt eller funnet prøve

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Angi Lagerkorrigering for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon.
- 3 Angi en årsak i feltet Årsak, for eksempel Tapt eller Funnet.
- 4 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov, og klikk deretter på Lagre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon \(se Prøvetransaksjonsfelt på side 571\)](#).
- 5 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon \(på side 549\)](#).
- 6 Klikk på Send.

Vise utbetalingstransaksjoner

Sluttbrukere kan ikke opprette utbetalingstransaksjoner (prøveleveringstransaksjoner). Oracle CRM On Demand genererer utbetalingstransaksjoner automatisk når selgere leverer prøver under salgsbesøk.

MERKNAD: Sluttbrukere kan heller ikke opprette mottakstransaksjoner. Oracle CRM On Demand genererer automatisk transaksjoner for overføring inn når selgere returnerer tidligere leverte prøver eller prøver for overføring ut til hovedkontor eller en annen selger.

Før du begynner. Hvis du vil vise utbetalingstransaksjoner, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik viser du utbetalingstransaksjoner

- 1 Klikk på Utbetalingstransaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne utbetalingstransaksjonen du vil vise.
- 3 Se gjennom nøkkelopplysninger om transaksjon, nøkkelopplysninger om kontaktperson og opplysninger om transaksjonsartikler på siden Detaljer om prøvetransaksjon.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se [Prøvetransaksjonsfelt](#) på side 571).

Sluttbrukere kan ikke oppdatere eller endre opplysninger på denne siden. Hvis eventuelle endringer eller korrigeringer er nødvendige for en utbetalingstransaksjon, må de opprette en ny transaksjon for lagerkorrigering. Se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 548).

MERKNAD: Du kan også vise mottakstransaksjoner på en lignende måte ved å velge det aktuelle alternativet fra listen for prøvetransaksjoner.

Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, eller oppdater detaljene for en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel i en prøvetransaksjon.

Før du begynner. Hvis du vil legge til transaksjonsartikler i prøvetransaksjoner, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik legger du til en transaksjonsartikkel i en prøvetransaksjon

- 1 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.
 - 2 Klikk på Ny under Transaksjonsartikler på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
 - 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger transaksjonsartikkel. Klikk på Lagre.
- Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 575).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om transaksjonsartikler:

- [Transaksjonsartikler](#) (på side 574)
- [Håndtere transaksjonsartikler](#) (på side 574)
- [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 575)

Korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling

Sluttbrukere og administratorer for prøver må opprette og sende korrigeringstransaksjoner for å kunne korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling (slik de ble registrert av Oracle CRM On Demand da prøvene ble overført).

Å korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling er også et viktig trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 537).

Før du begynner. For at du skal kunne korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Administratorer for prøver og selgere kan bruke ett av eller alle de følgende valgene til å korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling:

- Opprette og sende en transaksjon for prøvekorrigering med én eller flere linjeartikler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 548).

- Korrigere linjeartikkelpostene for tidligere registrerte transaksjoner som ennå ikke er sendt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost \(på side 547\)](#).

Levere prøver under et salgsbesøk

Når selgere foretar salgsbesøk, tar de prøver fra lageret og leverer dem til leger, apotekere, klinikker, sykehus og andre aktuelle kontaktpersoner. Selgeren må gjøre det følgende:

- Telle hver prøve som ble levert.
- Verifisere at prøven er aktuell for legen og vedkommendes spesialfelt.
- Innhente autoriserte signaturer for å fullføre transaksjonen.

Produktkrav for kobling av produkter til en besøkspost. Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel, Detaljer om produkter eller Prøveforespørselselement som oppfyller følgende betingelser, kan kobles til en besøkspost:

- Produktene er ikke blokkert for den primære kontaktpersonen for salgsbesøket. Under et salgsbesøk kan selgeren ikke dele ut produkter som er blokkert for den primære kontaktpersonen for besøket, herunder blokkerte produktopplysninger, prøver eller reklameartikkelprodukter. Et produkt kan være blokkert for en kontaktperson av bedriftsmessige, lovmessige eller juridiske årsaker. Eksempelvis kan det være ønskelig for et legemiddelfirma å hindre at detaljer om et testpreparat avsløres. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du blokkerer produkter for kontaktpersoner, se [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#).

MERKNAD: Hvis et produkt er blokkert for den primære kontaktpersonen for et salgsbesøk, kan ikke selgeren koble produktet til besøksposten, selv om selgeren har en fordeling for det aktuelle produktet. Produkter som er blokkert for den primære kontaktpersonen for et besøk, kan ikke velges i listen med produkter som kan legges til i besøket. Hvis det ikke finnes en primær kontaktperson for besøket, er ingen produkter blokkert.

- Produktene er tildelt selgeren.
- Produktene finnes i selgerens lagerbeholdning, i tilfeller med prøver og reklameartikler.
- Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.

Retningslinjer for oppsett av salgsbesøk. Benytt følgende retningslinjer ved oppsett av salgsbesøk for levering av prøver eller reklameartikler, eller angivelse av produktdetaljer:

- Kontroller at alle deltaker- eller kontaktpersonbesøk har en tilknyttet primær kontaktperson.
- Kontroller at alle deltaker-, kontaktperson- eller firmabesøk har en tilknyttet adresse.
- Ikke endre opplysningene om primær kontaktperson etter at besøksposten er opprettet og har en tilknyttet prøvelevering, reklameartikkel, produktopplysning eller prøveforespørsel definert.

Før du begynner. Hvis du skal dele ut prøver, forespørselsprøver og reklameartikler under et salgsbesøk, må brukerrollen din inneha rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik leverer du prøver under et salgsbesøk

- 1 Åpne kontaktpersonen du vil levere prøver til, på hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Klikk på Nytt besøk eller Autobesøk for å legge til en ny linjeartikkel under Besøk på detaljsiden for kontaktperson.
 - Når du klikker på Nytt besøk, kommer du til siden Rediger besøk, der du må angi de fleste opplysninger manuelt for den nye besøksposten.

Pass på at du angir Besøk i feltet Type. Ellers får du ikke tilgang til følgende relaterte elementer: Leverte prøver, Reklameartikler, Detaljer om produkter.
 - Når du klikker på Autobesøk, kommer du til detaljsiden for besøk, der følgende feltdata fylles ut automatisk for den nye besøksposten.
 - Feltet Status har verdien Planlagt.

- Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
- Feltet Type har verdien Besøk.

3 Gjør følgende på siden Rediger besøk eller Detaljer om besøk:

- a** Hvis du vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.
- b** Registrer eller oppdater opplysninger.
Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på sidene Rediger besøk og Detaljer om besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).

4 Lagre posten ved å gjøre ett av følgende:

- Klikk på Lagre på redigeringssiden for besøk.
- Klikk på Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk på detaljsiden for besøk.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se Lagre opplysninger om besøksdetaljer som en mal (se [Lagre besøksdetaljøpplysninger som en mal](#) på side 565).

5 Deretter gjør du ett av følgende på detaljsiden for besøk etter behov:

- Legg til linjeposter for produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler eller reklameartikler i den overordnede besøksposten.

MERKNAD: Bare produkter som ikke er blokkert for den primære kontaktpersonen for besøket, kan legges til i den overordnede besøksposten. Produkter som er blokkert for den primære kontaktpersonen, kan ikke velges i produktlisten.

- Legg til en linjepost for deltaker i den overordnede besøksposten, og legg deretter til linjeposter for produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler eller reklameartikler i deltakerposten.

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene:

- [Legge til deltakere i besøk \(på side 551\)](#)
- [Legge til flere kontaktpersoner i firmabesøk \(på side 553\)](#)
- Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk (se [Koble produktdetaljøpplysninger til besøksposter](#) på side 554)
- Koble opplysninger om leverte prøver til besøk (se [Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#) på side 558)
- Koble opplysninger om reklameartikler til besøk (se [Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#) på side 560)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk \(på side 562\)](#)

6 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljøpplysningene for behandling.

Hvis du vil ha opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagersporing](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om levering av prøver:

- [Håndtere fordelinger \(på side 579\)](#)
- [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#)
- [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens \(på side 1864\)](#)
- Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver (se [Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver](#) på side 1866)

Legge til deltakere i besøk

En *deltaker* er en person som er tilstede ved en bestemt anledning for et møte eller en telefonsamtale. Et firmabesøk kan ha flere deltakere, og hver enkelt som deltar, kan ha forskjellige prøver, artikler og aktiviteter som selgeren vil registrere. Hvis selgeren bruker rapportering for aktiviteter på enkeltpersonsnivå, kan vedkommende

registrere hvilke prøver eller reklameartikler som ble delt ut, og hvilke produktdetaljer og opplysninger om prøveforespørsler som ble registrert for den enkeltes aktivitet.

En *deltakersamtale* er et enkeltstående besøk som er knyttet til et overordnet firmabesøk. Deltakersamtaler fungerer på samme måte som profesjonelle besøk, bortsett fra at de er koblet til firmabesøk. Deltakersamtaler er separate poster med besøkstypen Deltakersamtale.

Tilgangsprofilinnstillinger for deltakersamtaler

Hvis du vil ha tilgang til og legge til deltakere i et overordnet firma, må innstillingene i tilgangsprofilene være riktige. Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåinnstillingen for posttypen for relaterte opplysninger om deltakersamtale, som gjør det mulig å få tilgang til deltakersamtaler i et overordnet firma. Innstillingen er nødvendig både i standardtilgangsprofilen og eiertilgangsprofilen. Når tilgangsnivået er konfigurert for posttypen for relaterte opplysninger for deltakersamtale, vil deltakersamtaler oppføre seg på samme måte som andre besøk (besøk hos firmaer eller kontaktpersoner) i besøksnettverket. Tillatelse på øverste nivå for deltakersamtaler er imidlertid begrenset til tillatelsen som er definert for den overordnede aktiviteten. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler, se [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#) og [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#).

Posttype	Posttype for relaterte opplysninger	Tilgangsnivå
Aktivitet	Deltakersamtaler	Vis

MERKNAD: Deltakersamtaler er sekundære underordnede av firma og underordede av firmabesøk (som er en type aktivitet). Tilgang til deltakersamtaler må derfor konfigureres fra området med relaterte opplysninger for posttypen Aktivitet.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du legger til en deltaker til en samtale.

Slik legger du til en deltaker til en samtale

- 1 Gå til hjemmesiden for firmaer, og velg ønsket firma.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Samtaler i Firmadetaljer, og åpne firmabesøksposten der du vil legge til en deltaker.
- 3 Klikk på Ny samtale i området Deltakere på siden Detaljer om besøk.

MERKNAD: Hvis området Deltakere ikke er synlig på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Deltakere i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 4 Gjør ett av følgende på detaljsiden for deltakere:
 - a Hvis du vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.
 - b Registrer eller oppdater opplysninger etter behov. Merk imidlertid følgende:
 - Verdien i feltet Type besøk, som er skrivebeskyttet, er som standard Deltakersamtale.
 - Firmaopplysningene hentes fra firmabesøket.
 - Adresseopplysningene hentes fra firmabesøket.
 - Du må bruke feltet Primær kontaktperson når du skal velge kontaktpersonen som skal delta på firmabesøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på denne siden, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra

standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen. Egendefinerte felt som selskapsadministratoren har definert, lagres i smartbesøksmalen.

- 5 Klikk på Lagre for å lagre deltakerposten.
 - 6 Angi opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler for denne posttypen på detaljsiden for deltakere, som beskrevet i følgende emner:
 - Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk (se [Koble produktdetaljøpplysninger til besøksposter](#) på side 554)
 - Koble opplysninger om leverte prøver til besøk (se [Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#) på side 558)
 - Koble opplysninger om reklameartikler til besøksposter (se [Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#) på side 560)
 - Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk (på side 562)
- MERKNAD:** Bare produkter som ikke er blokkert for den primære kontaktpersonen for besøket, kan legges til på detaljsiden for deltaker. Produkter som er blokkert for den primære kontaktpersonen, kan ikke velges i produktlisten.
- 7 Når du er ferdig, klikker du på Tilbake for Detaljer om besøk.
På området for deltakere vises deltakerne som nylig er lagt til.
 - 8 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljøpplysningene for behandling.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagersporing](#).

Legge til flere kontaktpersoner i firmabesøk

Et firmabesøk kan inneholde flere kontaktpersoner. Du kan opprette en deltakersamtale for hver kontaktperson automatisk ved hjelp av Oracle CRM On Demand-funksjonen Generer besøk, som gir deg muligheten til å redusere antall tastetrykk når du oppretter besøk. Denne funksjonen gir også konsekvente opplysninger for områdene med relaterte opplysninger for kontaktpersoner og deltakersamtaler for firmabesøket.

Vurderinger før du legger til flere kontaktpersoner i et firmabesøk

Før du legger til flere kontaktpersoner i et firmabesøk ved hjelp av denne fremgangsmåten, bør du vurdere følgende:

- De valgte kontaktpersonene tilknyttes firmabesøket med mindre feltet Kode for blokkeringsårsak er angitt for kontaktpersonen. Hvis feltet Kode for blokkeringsårsak er angitt for kontaktpersonen, legges ikke kontaktpersonen til i firmabesøket, det blir heller ikke generert en deltakersamtale, og Oracle CRM On Demand viser en melding som angir at kontaktpersonen er blokkert. Hvis du vil ha flere opplysninger om blokkering av kontaktpersoner, se [Blokkere kontaktpersoner \(på side 295\)](#).
- For hver kontaktperson som ikke er blokkert, genererer Oracle CRM On Demand en deltakersamtale når du velger Generer besøk på siden for detaljer om firmabesøk. De genererte deltakersamtalene er synlige i fanen Deltakersamtale på siden for detaljer om firmabesøk. De genererte deltakersamtalene får feltene Dato, Klokkeslett, Varighet, Firma, Adresse, Status og Emne fylt ut fra det overordnede firmabesøket.
- Du kan se korrelasjonen mellom deltakersamtalen og kontaktpersonlisten for firmabesøket på følgende måte:
 - Hvis kontaktpersonen fjernes eller slettes, fjernes eller slettes også deltakersamtalen.
 - Hvis deltakersamtalen fjernes eller slettes, fjernes eller slettes også kontaktpersonen, så lenge firmabesøket ikke har statusen Signert, Sendt eller Fullført.
- Hvis kontaktpersonene slås sammen i brukergrensesnittflyten for firmabesøket, fjerner Oracle CRM On Demand deltakersamtalene for den sekundære kontaktpersonen.
- Hvis du har angitt produktdetaljøpplysninger ved hjelp av området Detaljer om produkter eller Tilgjengelige produkter for detaljutforming for relaterte opplysninger i firmabesøket, fylles hver enkelt deltakersamtale ut med de samme produktdetaljøpplysningene når besøk opprettes ved hjelp av Generer besøk.

- Hvis du har dokumentert leverte prøver, leverte reklameartikler eller detaljer om produkter for et besøk, men ikke har sendt besøket, og hvis en blokkert produktpost er tilknyttet kontaktpersonen, fortsetter besøkssendingen uten feil. Produktet må blokkeres første gang prøven eller reklameartikkelen leveres eller produktdetaljen opprettes, slik at produktet blokkeres fra besøksrapportering. Hvis du allerede har registrert artikkelen i Oracle CRM On Demand og blokkert produktet, fortsetter besøksbehandlingen som den skal. Hvis du vil ha flere opplysninger om produktblokkering, se [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#).

Før du begynner. Personen som utfører denne prosedyren, vanligvis en selskapsadministrator eller en feltservicerepresentant, må ha rettigheten Samtaler: Aktiver samtaledetaljutforming og tilgang til poster for firmabesøk, kontaktpersonbesøk og deltakersamtaler i tilgangsprofilene.

Slik legger du til flere kontaktpersoner i et firmabesøk:

- 1 Gå til hjemmesiden for firmaer, og velg ønsket firma.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#).
- 2 Rull ned til området Samtaler i Firmadetaljer, og åpne firmabesøksposten der du vil legge til en deltaker.
- 3 Klikk på Legg til på området for relaterte opplysninger for kontaktpersoner på siden for detaljer om firmabesøk, og velg kontaktpersonene som deltar i besøket, fra vinduet Søk etter kontaktpersoner, og klikk deretter på OK når du er ferdig med å velge kontaktpersonene.

MERKNAD: Hvis området Kontaktpersoner ikke er synlig på siden Detaljer om besøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Kontaktpersoner i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 4 På sidene for detaljer om firmabesøk eller de genererte sidene for detaljer om deltakersamtaler angir du opplysninger om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler som vist i følgende emner:
 - Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk (se [Koble produktdetaljøpplysninger til besøksposter](#) på side 554)
 - Koble opplysninger om leverte prøver til besøk (se [Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#) på side 558)
 - Koble opplysninger om reklameartikler til besøk (se [Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#) på side 560)
 - [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk \(på side 562\)](#)

MERKNAD: Du kan bare legge til produkter som ikke er blokkert for den primære kontaktpersonen for besøket, på detaljsiden for deltaker. Produkter som er blokkert for den primære kontaktpersonen, kan ikke velges i produktlisten.

- 5 Når du er ferdig, klikker du på Tilbake for Detaljer om besøk.
Kontaktpersoner som nylig er lagt til, vises i området Kontaktpersoner.
- 6 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljøpplysningene for behandling.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Send opplysninger om besøksdetaljer for lagring](#).

Koble produktdetaljøpplysninger til besøksposter

Du kan koble opplysninger om produktdetaljer til besøk på en av følgende måter:

- Ved å legge til produktdetaljøpplysninger til et overordnet besøk
- Ved å legge til deltakere til den overordnede besøksposten og deretter legge til produktdetaljøpplysningene for hver enkelt deltakerpost

Du legger til deltakere i et overordnet firmabesøk slik at opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler kan spores for hver enkelt person som deltar på møtet.

Hvis du vil vite hvordan du knytter produktdetaljopplysninger til opplysninger om strukturerte produktmeldinger (SPM), se [Knytte besøksmål, mål for neste besøk og utfall til produktdetaljer i et salgsbesøk \(på side 622\)](#).

Denne fremgangsmåten beskriver hvordan du kobler produktdetaljopplysninger til en besøkspost.

Vurderinger ved bruk av opplysningsområdet Tilgjengelige produkter for detaljutforming eller området for relaterte opplysninger for produktdetaljer

Dette emnet beskriver vurderinger som må gjøres når du bruker opplysningsområdet Tilgjengelige produkter for detaljutforming eller opplysningsområdet Detaljer om produkter for å koble produktdetaljopplysninger til besøk.

■ Tilgjengelige produkter for detaljutforming (område for relaterte opplysninger)

Tilgjengelige produkter for detaljutforming inneholder en liste over produkter som selgeren kan detaljutforme for kunder. Listen er basert på selgerens fordelingsposter. Administratorer kan tilpasse området Tilgjengelige produkter for detaljutforming for å fjerne plukklisten Indikasjon, legge til posten Produktindikasjon, legge til nye felt og bruke tilpassede sideoppsett. I tillegg kan administratorer ta med sine egne tilpassede felt som med andre beslektede informasjonsområder for Oracle CRM On Demand. I versjon 24 og tidligere versjoner var plukklisten Indikasjon et obligatorisk felt sammen med feltet Prioritet. Dette kravet gjelder ikke lenger.

MERKNAD: Meldingsplanobjekter som støtter strukturerte produktmeldinger, kan ikke kobles til Tilgjengelige produkter for detaljutforming.

■ Detaljer om produkter (område for relaterte opplysninger)

Hvis selskapet ønsker å dokumentere besøksmål, mål for neste besøk og utfall, brukes området for relaterte opplysninger for produktdetaljer i stedet for Tilgjengelige produkter for detaljutforming.

Detaljer om produkter har tradisjonelt inneholdt en valgmeny med alle produkter av typen Detaljer, der selgeren kunne velge hvilke produkter som skal inngå i detaljutformingsøkten. Området inneholder et administrativt filter som gjør det mulig for en selger å bare vise produktene som er tildelt selgeren.

Administratorer kan tilpasse området for relaterte opplysninger for produktdetaljer ved å legge til nye felt etter behov. Administratorer kan legge til posttypen Produktindikasjon i Detaljer om produkter, og erstatte den valgfrie plukklisten Indikasjon. Detaljer om produkter støtter også posttyper og opplysninger for strukturerte produktmeldinger.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av Oracle CRM On Demand, se [Applikasjonstilpasning \(på side 1186\)](#).

Om produktfeltsynkronisering i poster for produktdetaljer, meldingsplanelementer, meldingsplanforbindelser og meldingssvar

Feltet Produkt i postene for relaterte opplysninger for meldingsplanelementer, forbindelser for meldingsplanelementer og meldingssvar (relaterte PCD-poster) må tilknyttes et tilgjengelig produkt fra den overordnede produktdetaljposten. Når du tilknytter et produkt i de relaterte PCD-postene ved hjelp av oppslagsvelgeren, viser velgeren bare produktene som er tilgjengelige i den overordnede produktdetaljposten. Når du har knyttet feltet Produkt i produktdetaljposten til de relaterte PCD-postene, kan imidlertid en bruker endre det overordnede produktet i produktdetaljposten. De tidligere lagrede underordnede PCD-postene som er brukt med samme produkt som i produktdetaljposten, vil derfor ikke lenger være synkronisert. På grunn av dette må du ikke oppdatere feltet Produkt i en produktdetaljpost når du har knyttet produktet til de relaterte PCD-postene.

Om regler for prosessadministrasjon for låsing av aktivitetsposter og poster for produktdetaljer for besøk

Administratoren kan opprette følgende regler for låsing av poster via prosessadministrasjon i Oracle CRM On Demand:

- En regel for å låse en aktivitetspost sammen med de underordnede postene
- En regel for å låse posten for produktdetaljer for besøk sammen med de underordnede postene

Når du sender en post for besøksaktivitet i dette tilfellet, synkroniserer Oracle CRM On Demand statusen for posten for produktdetaljer for besøk og statusen for posten for besøksaktivitet. Når samtaleaktiviteten merkes som Sendt, merker Oracle CRM On Demand også posten for produktdetaljer som Sendt. Hvis regelen for låsing

for prosessadministrasjon for aktivitet der statusen angis som Sendt, låser de underordnede postene for aktiviteten, anbefales det at du også bruker en lignende regel for låsing for prosessadministrasjon for produktdetaljer for besøk, når statusen angis som Sendt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer regler for låsing for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, se *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Viktig hensyn for operasjoner i område for relaterte opplysninger for Produktdetaljer

På grunn av de unike egenskapene til funksjonen Produktdetaljer, må du alltid utføre operasjoner som er relatert til produktdetaljer fra området med relaterte opplysninger for Produktdetaljer, på en besøksdetaljside. Du kan utføre produktdetaljerte operasjoner fra følgende steder:

- (Anbefalt) Områdene med relaterte opplysninger for Produktdetaljer på en besøksdetaljside, som støtter fire operasjoner: Ny, Rediger, Innebygde redigering og Slett. Alle fire operasjoner genererer IEQ (Integration Event Queue) XML, som inkluderer den overordnede aktivitetsposten.
- (Ikke anbefalt) Detaljsiden for Produktdetaljer, som vises ved å klikke på Produktnavn i området med relaterte opplysninger for Produktdetaljer, støtter tre operasjoner: Rediger, Innebygd redigering og Slett. Alle tre operasjoner genererer IEQ XML, som ikke inkluderer den overordnede aktivitetsposten. Hvis du utfører slike operasjoner fra detaljsiden for Produktdetaljer, er det ikke sikkert at arbeidsflythandlinger du har konfigurert med disse operasjonene, eller andre handlinger som avhenger av generert IEQ XML, fungerer som forventet.

Slik kobler du produktdetaljøpplysninger til en besøkspost

- 1 Rull ned til området Tilgjengelige produkter for detaljutforming eller området Detaljer om produkter på besøksdetaljsiden eller detaljsiden for deltakere, og gjør ett av følgende:

MERKNAD: Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- Legg inn de nødvendige opplysningene i feltene Indikasjon, Prioritet (valgfritt) og Problemer (valgfritt) i området Tilgjengelige produkter for detaljutforming.
Bare produkter av kategoritypen Detaljer om produkter som ikke er blokkert for en primær kontaktperson, som er tildelt til selgeren og som er aktive på dagens dato, er synlige i listen over tilgjengelige produkter og kan kobles til besøksposten.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se tabellen på slutten av dette emnet.
- Klikk på Ny i området Detaljer om produkter, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for produktdetaljer.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se tabellen på slutten av dette emnet.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har definert innstillingen Aktiver filtrering av produktvalg etter selgerfordeling, vises bare produktene som er fordelt til selgeren i produktvelgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Definere plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger](#) (på side 1865).

MERKNAD: Produktdetaljfelt kopieres til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

Hvis du vil ha tilgang til detaljsiden for deltakere, går du området Deltakere på besøksdetaljsiden og åpner ønsket deltakerpost.

- 2 Lagre posten.
- 3 Gjenta trinn1–2 hvis du vil legge til flere linjeartikler for produktdetaljer i besøksposten.
- 4 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljøpplysningene for behandling.
Hvis du vil ha opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagersporing](#).

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produktdetaljer	
Produktkategori	(Skrivebeskyttet) Produktkategorien som selskapsadministratoren definerte. Kan for eksempel være ett av følgende: ■ Leverte prøver ■ Levert reklameartikkel ■ Detaljer om produkter
Produkt	(Obligatorisk) Navnet på produktet (for eksempel et medisinsk apparat) som er diskutert med kunden eller demonstrert for kunden. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av produkter, se Sette opp selskapsprodukter (på side 1840) og Produktfelt (på side 576). Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel, Detaljer om produkter eller Prøveforespørselselement som oppfyller følgende betingelser, kan kobles til en besøkspost: ■ Produktene er ikke blokkert for en primær kontaktperson. ■ Produktene er tildelt til selgeren, og selskapsadministratoren har angitt innstillingen Aktiver filtrering av produktutvalg etter selgerfordeling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Definere plukklisefiltrering basert på fordelingspostene for en selger (på side 1865). ■ Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.
Prioritet	Valgfritt felt som kunden kan bruke.
Indikasjon	Tilstanden som produktet behandler. Noen eksempler er Allergi, Astma, Arytmi og Hjertesvikt. Bruk rullegardinlisten til å velge en indikasjon. Før versjon 23 var feltet Indikasjon obligatorisk som standard. I inneværende versjon er imidlertid ikke dette feltet obligatorisk lenger. Hvis selskapet har tilpasset sideoppsett for kategorien Produktdetaljer i versjon 23, vil imidlertid plukklisefeltet Indikasjon fortsatt være obligatorisk for disse tilpassede oppsettene. Selskapsadministratoren kan endre dette feltet til ikke-obligatorisk ved å fjerne merket i boksen Obligatorisk for feltet som er konfigurert i det tilpassede sideoppsettet for produktdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltoppsett, se Opprette og redigere felt (på side 1207).
Problemer	Dette er et valgfritt felt som kunden kan bruke. Noen eksempler er Bivirkninger, Virkning, Kostnad kontra standarder og Pris. Bruk rullegardinlisten til å velge et problem.
MERKNAD: Følgende felt er ikke tilgjengelige som standard. Selskapsadministratoren kan imidlertid legge dem til i sideoppsettet for produktdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Tilpasse statiske sideoppsett (på side 1249).	
Detaljert produkt	Denne verdien angis som den samme verdien som i feltet Produkt. Hvis du endrer denne verdien ved hjelp av oppslagsvelgeren, endres verdien i feltet Produkt til den samme verdien.

Felt	Beskrivelse
Primært meldingsplanelement	Meldingsplanelementet som tildeles som den primære meldingen for det detaljerte produktet.
Primære forbindelser for meldingsplan	Posten for forbindelsene for meldingsplanelementet som tildeles som den primære for det detaljerte produktet.
Primært meldingssvar	Meldingssvaret som tildeles som det primære for det detaljerte produktet.
Type	Kategorien Produktdetaljer. Bruk plukklisten til å velge typen. Standardverdiene for Type er Svar på melding, Utfall, Besøksmål og Mål for neste besøk. Selskapsadministratoren kan imidlertid legge til flere typer ved behov. Når du velger en type, kan du få et annet sideoppsett enn standardsideoppsettet for posttypen Detaljer om produkter hvis administratoren har konfigurert dynamiske sideoppsett for denne posttypen. Hvis du for eksempel velger Besøksmål, kan du få et sideoppsett for besøksmål hvis administratoren har konfigurert dette. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av dynamiske sideoppsett for denne posttypen, se Angi dynamiske sideoppsett (på side 1294) samt emnene om sideoppsett i <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Produktindikasjon	En kombinasjon av et symptom eller en sykdom og det spesifikke produktet eller legemiddelet som lindrer symptomet eller sykdommen, som vanligvis legemiddelkonsulenter redegjør nærmere om under et helsearbeiderbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Produktindikasjoner (på side 626) .
Detaljnotater	Tilleggsopplysninger for produktdetaljene. Dette feltet har en grense på 250 tegn.

Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter

Du kan koble opplysninger om leverte prøver til besøk på en av følgende måter:

- Ved å legge til opplysninger om leverte prøver til et overordnet besøk
- Ved å legge til deltakere til den overordnede besøksposten og deretter legge til opplysningene om leverte prøver for hver enkelt deltakerpost

Du legger deltakere til et overordnet firmabesøk slik at opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler kan spores for hver enkelt person som deltar på møtet.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler opplysninger om leverte prøver til en besøkspost.

Før du begynner. Hvis du vil levere prøver under et salgsbesøk, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en besøkspost

- 1 Rull ned til området Tilgjengelige prøver for levering eller området Leverte prøver på besøksdetaljsiden eller detaljsiden for deltakere, og gjør ett av følgende:

MERKNAD:Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- Legg inn de nødvendige opplysningene i feltet Mengde i området Tilgjengelige prøver for levering. Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver som ikke er blokkert for en primær kontaktperson og som er tildelt til og finnes på selgerens lager, er synlige i listen over tilgjengelige prøver og kan kobles til besøksposten.
- Klikk på Ny i området Leverte prøver, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringsiden for leverte prøver.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har definert innstillingen Aktiver filtrering av produktvalg etter selgerfordeling, vises bare produktene som er fordelt til selgeren i produktvelgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Definere plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger \(på side 1865\)](#).

MERKNAD: Feltene for leverte prøver kopieres over til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal, *bortsett* fra partinummeret.

Hvis du vil ha tilgang til detaljsiden for deltakere, går du området Deltakere på besøksdetaljsiden og åpner ønsket deltakerpost.

Noen av feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om levert prøve	
Produktkategori	(Skrivebeskyttet) Produktkategorien som produktadministratoren definerer i selskapet. Kan for eksempel være ett av følgende: ■ Leverte prøver ■ Levert reklameartikkel ■ Detaljer om produkter
Produkt	(Obligatorisk) Navnet på produktprøven (for eksempel et nytt legemiddel som har kommet på markedet) som er levert til kontaktpersonen. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av produkter, se Sette opp selskapsprodukter (på side 1840) og Produktfelt (på side 576). Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel, Detaljer om produkter eller Prøveforespørselselement som oppfyller følgende betingelser, kan kobles til en besøkspost: ■ Produktene er ikke blokkert for en primær kontaktperson. ■ Produktene er tildelt til selgeren, og selskapsadministratoren har angitt innstillingen Aktiver filtrering av produktvalg etter selgerfordeling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Definere plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger (på side 1865). ■ Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.
Partinummer	Partinummeret for det valgte prøveproduktet. MERKNAD: Dette feltet er bare relevant hvis du bruker partinumre til å spore prøver på lageret. Når du legger til eller oppdaterer en prøveleveringspost, kan bare prøvepartier der det er merket av i boksen Lager etter parti registreres i dette feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Prøvepartier (på side 585) og Prøvepartifelt (på side 587).
Mengde	Antall prøveartikler som er levert til kontaktpersonen. Mengden må være et tall mellom 1 og 9 998. Hvis du gjør ett av følgende, vises en advarsel: ■ Angi en verdi som er høyere enn verdien i feltet Maksimum per besøk.

Felt	Beskrivelse
	■ Angi en verdi som er høyere enn eller innenfor 10 % av maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut til en kontaktperson i fordelingsperioden.
Maksimum per besøk	(Skrivebeskyttet) Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut ved et besøk.
Maksimum per fordeling	(Skrivebeskyttet) Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut i fordelingsperioden.
Beregnet sum av mengdefordeling	(Skrivebeskyttet) Den totale mengden av produkter som er delt ut hittil i fordelingsperioden.

1 Lagre posten.

Hvis alle de følgende betingelsene er sanne når du klikker på Lagre, genererer Oracle CRM On Demand en utbetalingstransaksjon med en linjeartikkel for hver leverte prøve for besøket, og sender utbetalingstransaksjonen for å oppdatere prøvelageret. Hvis utbetalingstransaksjonen er vellykket, endrer Oracle CRM On Demand statusen for besøket til Sendt.

- Alle prøvene er på prøvelageret i perioden som er angitt med datoen og klokkeslettet for besøket.
- Perioden som prøvene registreres i, er en ikke avstemt periode. Du får en feilmelding hvis det er en avstemt periode.
- Det blir angitt et gyldig partinummer for leverte prøver som spores ved hjelp av partinummre.
- Mengdeverdien du angir, er ikke større enn største tillatte mengde som kan leveres ved et besøk.
- Den største tillatte mengden som kan leveres i tildelingsperioden, blir ikke overskredet når du angir mengdeverdien.

2 Gjenta trinn1–2 hvis du vil legge til flere linjeartikler for leverte prøver i besøksposten.

3 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljøpplysningene for behandling.

Hvis du vil ha opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagersporing](#).

Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter

Du kan koble opplysninger om reklameartikkel til besøk på en av følgende måter:

- Ved å legge til opplysninger om reklameartikkel til et overordnet besøk
- Ved å legge til deltakere til en overordnet besøkspost og deretter legge til opplysningene om reklameartikkel for hver enkelt deltakerpost

Du legger deltakere til et overordnet firmabesøk slik at opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler kan spores for hver enkelt person som deltar på møtet.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost.

Før du begynner. Hvis du vil dele ut reklameartikler under et salgsbesøk, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost

- 1 Rull ned til området Tilgjengelige reklameartikler for levering eller området Reklameartikler på besøksdetaljsiden eller detaljsiden for deltakere, og gjør ett av følgende:

MERKNAD:Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- Legg inn de nødvendige opplysningene i feltet Mengde i området Tilgjengelige reklameartikler for levering. Bare produkter av kategoritypen Levert reklameartikkel som ikke er blokkert for en primær kontaktperson og som er tildelt til og finnes på selgerens lager, er synlige i listen over tilgjengelige reklameartikler og kan kobles til besøksposten.
- Klikk på Ny i området Reklameartikler, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringsiden for levert reklameartikkel.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har definert innstillingen Aktiver filtrering av produktvalg etter selgerfordeling, vises bare produktene som er fordelt til selgeren i produktvelgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Definere plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger \(på side 1865\)](#).

Hvis du vil ha opplysninger om feltene for reklameartikler, se tabellen med feltbeskrivelser på slutten av denne prosedyren.

Hvis du vil ha tilgang til detaljsiden for deltakere, går du området Deltakere på besøksdetaljsiden og åpner ønsket deltakerpost.

MERKNAD: Reklameartikkelfeltene kopieres til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

2 Lagre posten.

Hvis alle de følgende betingelsene er sanne når du klikker på Lagre, genererer Oracle CRM On Demand en utbetalingstransaksjon med en linjeartikkel for hver leverte reklameartikkel for besøket, og sender utbetalingstransaksjonen for å oppdatere prøvelageret. Hvis utbetalingstransaksjonen er vellykket, endrer Oracle CRM On Demand statusen for besøket til Sendt.

- Alle reklameartiklene er på prøvelageret i perioden som er angitt med datoen og klokkeslettet for besøket.
- Perioden som reklameartiklene registreres i, er en ikke avstemt periode. Du får en feilmelding hvis det er en avstemt periode.
- Det blir angitt et gyldig partinummer for de leverte reklameartiklene som spores ved hjelp av partinumre.
- Mengdeverdien du angir, er ikke større enn største tillatte mengde som du kan levere ved et besøk.
- Den største tillatte mengden som du kan levere i fordelingsperioden, blir ikke overskredet når du angir mengdeverdien.

3 Gjenta trinn1–2 hvis du vil legge til flere linjeartikler for reklameartikler i besøksposten.

4 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljopplysningene for behandling.

Hvis du vil ha opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagersporing](#).

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om leverte reklameartikler	
Produkt	(Obligatorisk) Navnet på reklameartikkelen (for eksempel en penn eller golfball) eller opplæringsartikkelen (for eksempel en hvitbok eller brukermanual) som er levert til kontaktpersonen. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av produkter, se Sette opp selskapsprodukter (på side 1840) og Produktfelt (på side 576). Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel, Detaljer om produkter eller Prøveforespørselselement som oppfyller følgende betingelser, kan kobles til en besøkspost: ■ Produktene er ikke blokkert for en primær kontaktperson. ■ Produktene er tildelt til selgeren, og selskapsadministratoren har angitt innstillingen Aktiver filtrering av produktvalg etter selgerfordeling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Definere plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger (på side 1865).

Felt	Beskrivelse
	■ Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen. MERKNAD: Oppslagsvelgeren for feltet Produkt etter versjon 22 brukes til å søke etter produkter, og ikke fordelinger som i tidligere versjoner.
Produktkategori	(Skrivebeskyttet) Produktkategorien som selskapsadministratoren definerer. Kan for eksempel være ett av følgende: ■ Leverte prøver ■ Levert reklameartikkel ■ Detaljer om produkter
Besøksdato	(Skrivebeskyttet) Datoen for kundebesøket.
Mengde	Antall reklame- eller opplæringsartikler som er levert til kontaktpersonen. Mengden må være et tall mellom 1 og 9 998. Hvis du gjør ett av følgende, vises en advarsel: ■ Angi en verdi som er høyere enn verdien i feltet Maksimum per besøk. ■ Angi en verdi som er høyere enn eller innenfor 10 % av maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut til en kontaktperson i fordelingsperioden.
Maksimum per fordeling	(Skrivebeskyttet) Maksimumsmengden av reklameartikler som det er tillatt å dele ut i fordelingsperioden.
Maksimum per besøk	(Skrivebeskyttet) Maksimumsmengden av reklameartikler som det er tillatt å dele ut i et besøk.
Beregnet sum av mengdefordeling	(Skrivebeskyttet) Den totale mengden av reklameartikler som er delt ut hittil i fordelingsperioden.

Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk

Du kan koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk på en av følgende måter:

- Ved å legge til opplysninger om prøveforespørsler til et overordnet besøk
- Ved å legge til deltakere til en overordnet besøkspost og deretter legge til opplysningene om prøveforespørsel for hver enkelt deltakerpost

Du legger til deltakere i et overordnet firmabesøk slik at opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler kan spores for hver enkelt person som deltar på møtet.

MERKNAD: Du kan også bruke ordresidene når du skal opprette og oppdatere ordreartikler for produkter. Hvis du tilpasser detaljsiden for ordrer ved å legge til et nytt felt, vil det nye feltet også være tilgjengelig på siden for prøveforespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om ordreartikler, se [Opprette en ordreartikkel for produkter \(på side 632\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler opplysninger om prøveforespørsler til en besøkspost.

MERKNAD: I tidligere Oracle CRM On Demand-versjoner enn versjon 22 var det mulig å sette inn poster for prøveforespørselselementer uten tilknyttede overordnede prøveforespørselsposter når Web-tjenester eller importfunksjonen ble brukt. Når du setter inn poster for prøveforespørselselementer ved hjelp av Web-tjenester eller importfunksjonen i versjon 22 eller senere, må du imidlertid angi prøveforespørsels-ID-en for den overordnede prøveforespørselen for å spesifisere konteksten for prøveforespørselselementet. I Oracle CRM On Demand-brukergrensesnittet kan du bare opprette et prøveforespørselselement fra en overordnet

prøveforespørsel i en besøkskontekst. Dessuten følges ikke produktblokkeringsregler når prøveforespørselselementer settes inn eller oppdateres ved hjelp av Web-tjenester eller importfunksjonen.

MERKNAD: Behandling av blokkerte produkter støttes ikke for prøveforespørselselementer når arbeidsflyter brukes i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om arbeidsflyter og produktblokkeringsregler for prøveforespørselselementer](#) (på side 639).

Før du begynner. Hvis du vil be om prøver under et salgsbesøk, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik kobler du opplysninger om prøveforespørsler til en besøkspost

- 1 Klikk på Ny i området Prøveforespørsel på detaljsiden for besøk eller detaljsiden for deltaker.
Hvis du vil ha tilgang til detaljsiden for deltakere, går du området Deltakere på besøksdetaljsiden og åpner ønsket deltakerpost.

MERKNAD:Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene om prøveforespørselen på redigeringssiden for prøveforespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om felt for prøveforespørsler, se [Felt for prøveforespørsler](#) (på side 601).
- 3 Lagre prøveforespørselstoppen.
- 4 Gå til området Prøveforespørselsartikler på siden Detaljer om prøveforespørsel.

MERKNAD:Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 5 I området Prøveforespørselsartikler:

- a Klikk på Ny for å legge til en prøveforespørselsartikkel for hver forespurt produktprøve.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har definert innstillingen Aktiver filtrering av produktvalg etter selgerfordeling, vises bare produktene som er fordelt til selgeren i produktvelgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Definere plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger](#) (på side 1865).

- b Legg inn de nødvendige opplysningene om prøveforespørselsartikkelen på siden Rediger prøveforespørselsartikkel.
Tabellen på slutten av denne prosedyren inneholder tilleggsopplysninger om enkelte felt for et prøveforespørselselement.
- c Lagre posten for prøveforespørselsartikkelen.
- d Legg til flere prøveforespørselsartikler etter behov.

- 6 Gjenta trinn 1–5 hvis du vil legge til flere linjeartikler for prøveforespørsel i besøksposten.
- 7 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljopplysningene for behandling.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagersporing](#).

Felt	Beskrivelse
Ordreartikkelnummer	(Obligatorisk) Et numerisk felt som representerer en ordreartikkel.
Mengde	(Obligatorisk) Antall forespurte prøver. Dette må være et positivt heltall over null. Oracle CRM On Demand viser en advarselmelding hvis du legger inn følgende: ■ En verdi som er høyere enn verdien i feltet Maksimumsmengde i fordelingsposten.

Felt	Beskrivelse
	■ En verdi som er høyere enn eller innenfor 10 % av verdien i feltet Maksimumsmengde per kunde i fordelingsposten.
Produkt	(Obligatorisk) Navnet på produktet. Merk av ved siden av produktene du vil legge inn forespørsel om. Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av produkter, se Sette opp selskapsprodukter (på side 1840) og Produktfelt (på side 576). Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel, Detaljer om produkter eller Prøveforespørselselement som oppfyller følgende betingelser, kan kobles til en besøkspost: ■ Produktene er ikke blokkert for en primær kontaktperson. ■ Produktene er tildelt til selgeren, og selskapsadministratoren har angitt innstillingen Aktiver filtrering av produktutvalg etter selgerfordeling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Definere plukklistefiltrering basert på fordelingspostene for en selger (på side 1865). ■ Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.
Ordre	(Obligatorisk) Dette feltet angir den overordnede ordren for prøveforespørselen. Dette feltet er skrivebeskyttet som standard, men det kan tilpasses som ikke-skrivebeskyttet. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning, se <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.
Tilleggsopplysninger	

Felt	Beskrivelse
Status	(Obligatorisk) Standardverdien for dette feltet er Venter. Når du sender en prøveforespørselsordre på produkter, endres verdien i dette feltet til Sendt. Mulige verdier for dette feltet er: ☐ Ny ☐ Åpen ☐ Bestilt ☐ I transitt ☐ Delvis mottatt ☐ Delvis sendt ☐ Venter ☐ Sendt ☐ Fakturert ☐ Betalt ☐ Installert ☐ Lukket ☐ Annullert ☐ Sperre ☐ Risiko ☐ Faktisk ☐ Godkjent ☐ Prosjektert ☐ Avvist ☐ Venter på godkjenning ☐ Fullført ☐ Sendt ☐ - ☐ Plukket ☐ Kredittfeil ☐ Hendelseskontroll ☐ Mislykket ☐ Restordre ☐ Pågår ☐ Behandlet ☐ Mottatt ☐ Signert ☐ Ugyldiggjort

Lagre besøksdetaljopplysninger som en mal

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du lagrer besøksdetaljopplysninger som en mal.

Slik lagrer du besøksdetaljopplysninger som en mal

- ☐ Klikk på ønsket knapp på besøksdetaljsiden:
 - ☐ **Lagre som privat smartbesøk.** Bare du selv kan bruke malen.

- **Lagre som felles smartbesøk.** Legger til malen i listen slik at andre kan bruke den.

MERKNAD: Hver gang du klikker på knappen, lagres posten som et separat smartbesøk. Oracle CRM On Demand forblir åpent på denne siden.

Sende besøksdetaljopplysninger for lagersporing

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sender besøksdetaljopplysninger for lagersporing.

NOTE: Hvis besøksposten ikke inneholder en gyldig delstatslisens for kontaktperson eller en tilknyttet signaturpost, og administratoren har satt opp valideringskontroller for disse betingelsene på siden Biovitenskapsrelaterte preferanser, vil Oracle CRM On Demand vise en feilmelding og hindre at besøket sendes. Hvis du vil ha opplysninger om de relevante preferansene, se [Aktivere validering av delstatslisens for kontaktperson](#) og [Aktivere validering av signatur](#) i [Angi biovitenskapsrelaterte preferanser \(på side 1863\)](#).

Om sending for deltakersamtaler og firmabesøk

Hvis du sendte opplysninger om deltakersamtaler i versjonene av Oracle CRM On Demand før versjon 24, tillot ikke Oracle CRM On Demand å sende relaterte firmabesøksopplysninger, og firmabesøket forble i en tvetydig tilstand uavhengig av om firmabesøket inneholdt lagerartikler og en gyldig signatur. I versjon 24 er imidlertid funksjonen for sending for firmabesøk utvidet på følgende måte:

- Du kan sende et firmabesøk uavhengig av statusen for tilknyttede deltakersamtaler.
- Selv om et firmabesøk allerede er merket som Sendt og du deretter klikker på Send på besøksdetaljsiden, vil det ikke føre til feil, og Oracle CRM On Demand fortsetter å kontrollere de underordnede deltakersamtalene og sender dem hvis de ikke er sendt allerede.
- Hvis et firmabesøk ikke er merket som Sendt og du deretter klikker på Send på besøksdetaljsiden, sendes dette firmabesøket og alle tilknyttede deltakersamtaler som ikke har statusen Sendt, uten at det genereres en feil.
- Hvis firmabesøket og alle deltakersamtalene er merket som sendt og du deretter klikker på Send på besøksdetaljsiden, genererer ikke Oracle CRM On Demand en feil, men fortsetter ikke med besøksbehandling, og det blir ikke opprettet duplikatposter.

Slik sender du besøksdetaljopplysninger for lagersporing

- Når alle opplysningene er angitt og lagret på detaljsiden for besøk, klikker du på Send for å sende besøksdetaljopplysningene for behandling.

Når du klikker på Send, opprettes en utbetalingstransaksjon som registrerer prøvene og reklameartiklene som er delt ut, og følgende skjer:

- Status for firmabesøket endres til Sendt.
- Prøvelageret til selgeren blir redusert i henhold til antall reklameartikler og prøver som ble delt ut på besøket.

MERKNAD: [Prøveforespørselsordrer](#) har ikke innvirkning på prøvelageret.

- [Prøveforespørselsordrene](#) er sendt.
- Firmabesøket er lukket.
- Du kan bare vise detaljer for firmabesøk.

Om elektroniske signaturer

Signaturdata for leverte prøver kan lagres på en sikker måte i bildeformat i Oracle CRM On Demand. Signaturbilder lagres i Oracle CRM On Demand ved hjelp av standard bildeformater. Signaturbildet er en mengde x- og y-koordinater eller strenger som kan lagres i databasen i Oracle CRM On Demand.

Hvis administratoren merker av i boksen Aktiver validering av signatur på siden Naturvitenskapsrelaterte preferanser, må alle besøksaktiviteter som registreres for prøver som leveres under et salgsbesøk, ha et tilknyttet signaturbilde. Selgeren som leverer prøvene, er ansvarlig for å innhente en elektronisk signatur fra personen (eller selskapet) som mottar prøvene. Signaturen kan innhentes på papir eller ved hjelp av en ekstern applikasjon (for eksempel en håndholdt mobilenhet), og deretter lastes til Oracle CRM On Demand via grensesnittet for Web-tjenester fra en frakoblet klient, for eksempel en iPad eller mobilenhet. Selgeren må innhente signaturen når prøvene leveres. Selgeren kan ikke sende besøksposten i Oracle CRM On Demand før en signaturpost er knyttet til besøket.

Administratører og autoriserte brukere kan vise signaturbildene som er knyttet til besøksposter i Oracle CRM On Demand, men de kan ikke opprette, oppdatere eller slette signaturpostene. Prøveadministratører må regelmessig kontrollere signaturbildene for å passe på at signaturene som er innhentet fra en kontaktperson for ulike besøk, er konsekvente. Hvis du vil ha opplysninger om innstillingene for brukerrolle og tilgangsprofil som er nødvendige for å kontrollere elektroniske signaturer, se [Kontrollere elektroniske signaturer \(på side 567\)](#).

Kontrollere elektroniske signaturer

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å kontrollere signaturen som er knyttet til en besøksaktivitet i forbindelse med leverte prøver. Denne prosedyren forutsetter at brukerrollen og tilgangsprofilene er konfigurert slik at du kan vise signaturpostene som er knyttet til besøk. Følgende oppsett må utføres før du kan vise signaturposter:

- Rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner må aktiveres i brukerrollen.
- Det må merkes av for Har tilgang og Kan lese alle poster for posttypen Signatur i innstillingene for posttypetilgang i brukerrollen.
- Området for relaterte opplysninger om signatur må finnes i sideoppsettet for detaljer om kontaktpersonbesøk for brukerrollen.
- Tilgangsnivået for posttypen Signatur må settes til en verdi som gjør at du kan lese signaturpostene. Dette gjøres i innstillingene for relaterte opplysninger for posttypen Aktivitet i standardtilgangsprofilen.

Vanligvis får bare administratører tilgang til signaturposter. Hvis du vil ha flere opplysninger om signaturer, se [Om elektroniske signaturer \(på side 566\)](#).

MERKNAD: Hvis brukerrollen og tilgangsprofilene er konfigurert slik at du kan vise signaturpostene som er knyttet til besøk, kan du vise signaturposten, men du kan ikke opprette, oppdatere eller slette signaturposter eller signaturbildene i disse postene. Hvis en fil er knyttet til en signaturpost, kan du vise den tilknyttede filen, erstatte den med en annen fil eller fjerne filen fra posten.

Slik kontrollerer du signaturer for prøver

- 1 Åpne ønsket kontaktperson på hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Drill ned på feltet Emne i området Fullførte aktiviteter på siden Detaljer om kontaktperson for å åpne ønsket besøksaktivitetspost.
- 3 Bla til området Signatur på siden Detaljer om besøk.

Tabellen nedenfor inneholder beskrivelser av feltene som vises i området Signatur i standardapplikasjonen.

Felt	Beskrivelse
Tittelfelt	Når du klikker på koblingen Vis i dette feltet, åpnes signaturposten.
Signaturdato	Datoen da signaturen ble innhentet.
Fornavn for kontaktperson	Fornavnet på mottakeren av prøvene.

Felt	Beskrivelse
Etternavn for kontaktperson	Etternavnet på mottakeren av prøvene.
Fornavn på selger	Fornavnet på selgeren som leverte prøvene.
Etternavn på selger	Etternavnet på selgeren som leverte prøvene.

- 4 Klikk på koblingen Vis for signaturposten du vil vise.

MERKNAD: Du kan ikke redigere detaljene for en eksisterende signaturpost eller opprette en ny signaturpost.

- 5 Gjør ett av følgende på detaljsiden for signaturer:

- Vis signaturbildet.
- Klikk på Rediger for å åpne siden Rediger signatur. Knytt deretter en fil til signaturposten, eller vis eller fjern en fil som er knyttet til posten.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene på siden Detaljer om signatur i standardapplikasjonen.

Felt	Beskrivelse
Ansvarsfraskrivelsestext	Feltet Ansvarsfraskrivelsestext inneholder ansvarsfraskrivelsesteksten som er knyttet til de leverte prøvene. Du kan ikke redigere, sette inn eller slette en del av ansvarsfraskrivelsesteksten. Ansvarsfraskrivelsesteksten lastes til Oracle CRM On Demand via grensesnittet for Web-tjenester fra en frakoblet klient, for eksempel en iPad eller mobilenhet. Dette feltet omfatter hele ansvarsfraskrivelsesteksten på språket som er angitt for ansvarsfraskrivelsen, og det viser den nøyaktige teksten som legene ser når de signerer ved mottak av prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger om prøveansvarsfraskrivelser, se Prøveansvarsfraskrivelser (på side 589).
Vedlegg	Hvis dette feltet vises på siden, kan du knytte en fil til signaturposten. I utgangspunktet vises et bindersikon i feltet på postredigeringssiden.  Du kan knytte en fil til signaturposten ved å klikke på bindersikonet på postredigeringssiden og deretter velge filen du vil laste. Når filen er lastet og posten er lagret, inneholder feltet Vedlegg på postdetaljsiden navnet og størrelsen på vedleggsfilen. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter filer til poster via feltet Vedlegg, og opplysninger om begrensninger på filstørrelser og filtyper, se Knytte filer til poster via vedleggsfelt (på side 158).

Om forbindelsen mellom prøvetransaksjoner og prøvelager

Tabellen nedenfor viser forbindelsene mellom prøvetransaksjoner, transaksjonstyper og innvirkningen på prøvelageret for selgere.

MERKNAD: Overfør ut og Lagerkorrigerings (prøver tapt og funnet) er brukergenererte transaksjoner. Oracle CRM On Demand genererer transaksjonstypene Utbetaling og Overfør inn.

Prøvetransaksjonspost	Beskrivelse	Transaksjonstype	Pånnvirkning på prøvelager
Utbetalingstransaksjon	Transaksjoner der selgeren sender og deler ut prøver. Oracle CRM On Demand genererer utbetalingstransaksjoner automatisk når selgere leverer prøver under salgsbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Vise utbetalingstransaksjoner (på side 548) .	Utbetaling	Prøvetransaksjoner av typen Utbetaling blir trukket fra selgerens prøvelager.
Mottatt transaksjon	Transaksjoner der selgeren mottar prøver. Brukerne må bekrefte mottak av prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Bekreft mottak av prøvelageret (på side 536) .	Overfør inn	Prøvetransaksjoner av typen Overfør inn blir lagt til selgerens prøvelager.
Sendt transaksjon	Transaksjoner der selgeren overfører prøver til en annen bruker eller sender ubrukte prøver til hovedkontoret. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette en prøveoverføring (på side 545) .	Overfør ut	Prøvetransaksjoner av typen Overfør ut blir trukket fra selgerens prøvelager.
Korrigeringsstransaksjon	Transaksjoner som er opprettet av selgeren for å avstemme avvik mellom lagertelling for prøver og poster i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Korrigerer prøvetransaksjoner (på side 547) .	Lagerkorrigering	Prøvetransaksjoner av typen Lagerkorrigering blir lagt til eller trukket fra en selgers lager. Eksempel: Prøvetransaksjoner av typen Lagerkorrigering og med korrigeringsårsaken Funnet blir lagt til en selgers prøvelager. I dette tilfellet behandles verdien i feltet Mengde for transaksjonsartikkelen som et positivt tall.
Tapt transaksjon	Transaksjoner som er opprettet av selgeren for å registrere prøver som er gått tapt. Transaksjoner for tapte prøver er sendt som korrigeringer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette prøvetransaksjoner som er tapt og funnet (se Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve på side 548) .	Lagerkorrigering med årsaken Tapt	Prøvetransaksjoner av typen Lagerkorrigering og med korrigeringsårsaken Tapt blir trukket fra en selgers prøvelager. I dette tilfellet behandles verdien i feltet Mengde for transaksjonsartikkelen som et negativt tall.

Overvåke prøveaktiviteter

Administratoren for prøver er ansvarlig for prøvelageret i selskapet og for å sikre at det drives i samsvar med regler og bestemmelser.

Før du begynner. Hvis du vil overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver, må brukerrollen din tilordnes administrative ansvarsområder og omfatte følgende rettigheter:

- Rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner
- Rettigheten Aktiver prøvekorrigering

Du kan overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver ved å klikke på listen du vil overvåke, under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner. Formålet med hver liste er beskrevet i tabellen nedenfor.

Prøvetransaksjonsliste	Filtre
Utbetalingstransaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og levert. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle prøvene som er levert.
Sendte transaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og overført. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle returnerte prøver eller forsendelser som overføres mellom sluttbrukere.
Mottatte transaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og mottatt. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom mottatte forsendelser mellom sluttbrukere.
Korrigeringsstransaksjoner	Viser alle korrigeringsstransaksjoner som er sendt. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle typer korrigeringsstransaksjoner som er sendt av sluttbrukere og administratorer for prøver, for å avstemme avvik mellom lagertellinger og poster i Oracle CRM On Demand.
Tapte transaksjoner	Viser alle tapte prøver som ble sendt som korrigeringer. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle prøvene som er tapt.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser eller oppretter disse listene, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#) og [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste.

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Prøvetransaksjonsfelt

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en prøvetransaksjon eller oppdatere detaljer for en eksisterende prøvetransaksjon som har statusen Pågår. Siden Rediger prøvetransaksjon inneholder det fullstendige settet med felt for en prøvetransaksjon.

TIPS: Du kan også redigere prøvetransaksjoner på listesiden for prøvetransaksjon og detaljsiden for prøvetransaksjon. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøvetransaksjon. Det er ikke sikkert at alle feltene er aktuelle. Dette avhenger av hvilken type prøvetransaksjon du har åpen (Overfør inn, Overfør ut, Lagerkorrigering, Utbetaling, Prøver tapt).

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om transaksjon	
Navn	Den unike identifikatoren for prøvetransaksjonen (denne er systemgenerert).
Dato	Datoen for prøvetransaksjonen. Når du angir en dato som er innen en aktiv lagerperiode, blir feltene Lagerperiode: Startdato og Lagerperiode: Sluttdato fylt ut automatisk. Du får en feilmelding hvis du angir en dato som ikke er i noen eksisterende lagerperioder. Du kan angi en dato som er i fremtiden hvis Tillat sending av fremtidige samtaler og prøvetransaksjoner er angitt av administratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Angi relaterte preferanser for naturvitenskap (se Angi biovitenskapsrelaterte preferanser på side 1863). MERKNAD: Hvis du sender en fremtidig samtale for å starte en transaksjon, knytter Oracle CRM On Demand prøvetransaksjonsposten til den aktive lagerperioden. Prøvetransaksjonen forblir knyttet til gjeldende aktive lagerperiode, selv om du lukker lagerperioden før datoen for den fremtidige samtalen. Prøvetransaksjonen knyttes ikke til den nyere lagerperioden. Prøvetransaksjoner kan ikke opprettes for avstemte perioder. Oracle CRM On Demand viser en feilmelding hvis du angir en dato som faller innenfor en avstemt eller inaktiv periode.
Type	Typen prøvetransaksjon kan være én av følgende: ■ Overfør ut ■ Lagerkorrigering ■ Prøver tapt ■ Prøveforespørsel ■ Utbetaling ■ Overfør inn Overfør ut, Lagerkorrigering, Prøver tapt og Prøveforespørsel er brukergenererte transaksjoner, mens Utbetaling og Overfør inn er systemgenererte transaksjoner.

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Det er viktig at du ikke tilpasser eller endrer rekkefølgen i plukklisten Type for feltoppsettet for prøvetransaksjoner, ettersom dette kan påvirke funksjonaliteten for den overlappende plukklisten.
Status	Statusen for prøvetransaksjonen kan være én av følgende: ■ Pågår ■ Sendt ■ Behandlet med avvik ■ I transitt ■ Behandlet ■ Justert
Forventet leveringsdato	Datoen prøven skal leveres.
Sporingsnummer	Et unikt nummer som du og kunden kan bruke til å spore leveringen av prøven.
Antall sendte pakker	Antall pakker som er inkludert i prøven.
Overfør til	Personen som en transaksjon av typen Overfør ut er logget for. Denne personen mottar prøven og må bekrefte mottak av prøven. Dette feltet er obligatorisk når du oppretter en transaksjon av typen Overfør ut.
Overfør fra	Personen som overfører prøvene (det vil si personen som oppretter transaksjonen av typen Overfør ut).
Lagerperiode: Startdato	Startdatoen for lagerperioden som er knyttet til prøvetransaksjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet og fylles ut automatisk når du angir en dato som er i en aktiv lagerperiode, i feltet Dato. Lagerperioden begrenser produktene og prøvepartinumrene du kan velge når du legger til linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel. Den sikrer også at du bare kan velge gyldige produkter og prøvepartinumre for den valgte lagerperioden.
Lagerperiode: Sluttdato	Sluttdatoen for lagerperioden som er knyttet til prøvetransaksjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet og fylles ut automatisk når du angir en dato som er innen en aktiv lagerperiode, i feltet Dato. Lagerperioden begrenser produktene og prøvepartinumrene du kan velge når du legger til linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel. Den sikrer også at du bare kan velge gyldige produkter og prøvepartinumre for den valgte lagerperioden.
Korrigeringsårsak	Årsaken til at prøvetransaksjonen blir opprettet eller korrigert. Årsakskoder inkluderer følgende: ■ Tapt ■ Funnet ■ Tyveri ■ Menneskelig feil ■ Innledende antall

Felt	Beskrivelse
	 Forespørsel
Kommentarer	Brukeren kan skrive inn tilleggsopplysninger om prøvetransaksjonen i dette feltet.
Vedlegg	Hvis dette feltet vises på siden, kan du knytte en fil til prøvetransaksjonsposten. I utgangspunktet vises et bindersikon i feltet på postredigeringssiden.  Du kan knytte en fil til prøvetransaksjonsposten ved å klikke på bindersikonet på postredigeringssiden og deretter velge filen du vil laste. Når filen er lastet og posten er lagret, inneholder feltet Vedlegg på postdetaljsiden navnet og størrelsen på vedleggsfilen. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen. Du kan bare knytte én fil til hver prøvetransaksjonspost. Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster via feltet Vedlegg, og opplysninger om begrensninger på filstørrelser og filtyper, se Knytte filer til poster via vedleggsfelt (på side 158).
Nøkkelopplysninger om kontaktperson MERKNAD: Disse skrivebeskyttede opplysningene fylles bare ut for utbetalingstransaksjoner. Oracle CRM On Demand genererer utbetalingstransaksjoner automatisk når selgere leverer prøver under salgsbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Leverer prøver under et salgsbesøk (på side 550) og Vise utbetalingstransaksjoner (på side 548).	
Kontaktperson	Fullt navn på kontaktpersonen for legen eller sykehuset som har mottatt utbetalingen.
Fornavn for kontaktperson	Fornavnet til kontaktpersonen som har mottatt utbetalingen.
Etternavn for kontaktperson	Etternavnet til kontaktpersonen som har mottatt utbetalingen.
Type kontaktperson	Kontaktpersontypen.
Firma for kontaktperson	Firmaet som er knyttet til denne kontaktpersonen.
E-postadresse til kontaktperson	E-postadressen til denne kontaktpersonen.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner:

-  [Prøvetransaksjoner \(på side 542\)](#)
-  [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon \(på side 542\)](#)
-  [Håndtere prøvetransaksjoner \(på side 544\)](#)

Transaksjonsartikler

Bruk sidene for transaksjonsartikler til å opprette, oppdatere og spore transaksjonsartikler for prøver.

En *transaksjonsartikkel* brukes til å registrere detaljene for prøvene eller reklameartiklene som er knyttet til en prøvetransaksjon. Det må finnes én eller flere linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel for hver prøvetransaksjon. Disse opplysningene brukes til å beregne antallet hittil på lageret for selgeren. Prøvetransaksjoner brukes under avstemming til å gjøre rede for alle prøver og reklameartikler som er tilordnet til en selger.

Håndtere transaksjonsartikler

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere transaksjonsartikler, se følgende:

- [Endre prøven i en transaksjonsartikkel \(på side 574\)](#)
- [Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel \(på side 575\)](#)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon \(på side 549\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

- [Transaksjonsartikler \(på side 574\)](#)
- [Felt for transaksjonsartikkel \(på side 575\)](#)
- [Produktfelt \(på side 576\)](#)

Endre prøven i en transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger produkt til å endre prøven i en transaksjonsartikkel. På produktredigeringssiden vises hele settet med felt for et produkt.

Før du begynner. Hvis du vil endre prøver i en transaksjonsartikkel, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik endrer du prøven i en transaksjonsartikkel

- 1 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.
MERKNAD: Transaksjonsposten du åpner, må ha statusen Pågår. Du kan ikke endre transaksjoner med statusen Sendt.
- 2 Gå til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel som du vil endre, på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Prøve for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel for om nødvendig å velge en annen prøve som skal knyttes til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel.

- Klikk på navnet på prøven i feltet Prøve for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel. Klikk på Rediger på siden Detaljer om produkt, og endre deretter feltene etter behov.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Produktfelt \(på side 576\)](#).

Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger prøveparti til å endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel. På siden Rediger prøveparti vises hele settet med felt for et prøveparti.

Før du begynner. Hvis du vil endre prøvepartier i en transaksjonsartikkel, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik endrer du prøvepartiet i en transaksjonsartikkel

- Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.
MERKNAD: Transaksjonsposten du åpner, må ha statusen Pågår. Du kan ikke endre transaksjoner med statusen Sendt.
- Gå til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel som du vil endre, på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
- Klikk på oppslagsikonet i feltet Partinummer for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel for om nødvendig å velge et annet prøveparti som skal knyttes til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel.
MERKNAD: Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti).
- Klikk på navnet på prøvepartiet i feltet Partinummer for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel. Klikk på Rediger på siden Detaljer om prøveparti, og endre deretter feltene for prøveparti etter behov (se Felt for prøveparti (se [Prøvepartifelt](#) på side 587) hvis du vil ha flere opplysninger).

Felt for transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger transaksjonsartikkel til å legge til en transaksjonsartikkel eller oppdatere detaljer for en eksisterende transaksjonsartikkel.

TIPS: Du kan også redigere transaksjonsartikler på siden Detaljer om transaksjonsartikkel. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene for transaksjonsartikkel.

Felt	Beskrivelse
Linjenummer	Et unikt nummer som tilordnes manuelt til hver artikkel.
Prøve	Navnet på prøven eller reklameartikkelen.
Partinummer	Det unike nummeret eller navnet som tilordnes til prøven for sporingsformål. Det kan hende at en prøve blir sporet ved hjelp av et partinummer. Dette feltet er valgfritt. MERKNAD: Når du legger til eller oppdaterer en transaksjonsartikkel, klikker du på oppslagsikonet for å velge et prøveparti. Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter

Felt	Beskrivelse
	parti). Hvis du vil ha flere opplysninger om prøvepartier, se Prøvepartier (på side 585) og Felt for prøveparti (se Prøvepartifelt på side 587).
Mengde	Prøvemengden. Dette feltet er obligatorisk. MERKNAD: Hvis mengdeverdien er mindre enn den første prøvelagermengden som ble overført fra hovedkontoret, bruker du minustegnet med den numeriske verdien. Dette feltet er viktig i forbindelse med registrering av korrigeringer, for eksempel tap, tyveri eller menneskelig feil.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om transaksjonsartikler:

- [Transaksjonsartikler \(på side 574\)](#)
- [Håndtere transaksjonsartikler \(på side 574\)](#)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon \(på side 549\)](#)

Produktfelt

Bruk siden Rediger produkt til å definere og håndtere selskapets produktliste. På produktredigeringssiden vises hele settet med felt for et produkt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp produkter for selskapet, se [Sette opp selskapsprodukter \(på side 1840\)](#)

TIPS: Du kan også redigere produkter på detaljsiden for produkt. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av produktfeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Produktnavn	Navnet på produktet.
Produktkategori	Produktkategorien, slik den er definert av produktadministratoren i selskapet. Kan for eksempel være ett av følgende: ■ Leverte prøver ■ Levert reklameartikkel MERKNAD: Ikke endre seeddataene for produktkategorien. Enkelte filtre i Oracle CRM On Demand er opprettet for Leverte prøver og Levert reklameartikkel. Du kan legge til nye produktkategorier, som er basert på kunde krav.

Felt	Beskrivelse
Løsning	Produktbildefilen som er knyttet til dette produktet. Bildefilen brukes til å beskrive produktet under et salgsbesøk. MERKNAD: Dette feltet er tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition og er kanskje ikke tilgjengelig for din konfigurasjon. Hvis du trenger dette feltet og det ikke er tilgjengelig, kontakter du selskapsadministratoren.
Delnummer	Produsentens delnummer som er knyttet til dette produktet. Selskapet angir delnummeret.
Kan bestilles	En avmerkingsboks der du angir hvordan prøveproduktet kan bestilles: ■ Hvis den er avmerket, kan prøveproduktet bestilles av selgeren og sendes fra selskapet til legen, klinikken eller sykehuset. ■ Hvis den ikke er avmerket, kan prøven bare skaffes ved at selgeren leverer prøven.
Type	Produkttypen kan være én av følgende: ■ Produkt. En fysisk artikkel som produseres av kunden. ■ Service. En tilleggsordning som gir kunden service. Dette kan for eksempel omfatte rådgivningstid. ■ Opplæring. En tilleggsordning som gir kunden utdanning. Dette omfatter for eksempel tilgang til laboratorier, brukerhåndbøker, praktisk opplæring, leksjoner og så videre.
Status	Selskapet angir produktstatusen. Verdiene inkluderer følgende: ■ Tilgjengelig. Produktet er tilgjengelig for prøveoverføringer og -leveringer. ■ Aktiv. Det finnes aktive prøveoverføringer og leveringer for dette produktet. ■ Venter. Produktet er ikke klart til levering, men det er i ferd med å bli tilgjengelig. ■ Bunt. En gruppe produkter eller tjenester er pakket sammen og er avhengige av hverandre. ■ Prototype. Produktet er ikke klart til generell lansering, men en produktprøve kan undersøkes eller studeres. ■ Avsluttet. Produktet er ikke lenger tilgjengelig for prøveoverføringer og -leveringer og kommer ikke til å bli tilgjengelig i fremtiden. ■ Lukket. Dette betyr det samme som Avsluttet, bortsett fra at produktet fortsetter å være tilgjengelig til det er tomt for produktet.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	En beskrivelse av produktprøven.

Fordelinger

Bruk fordelingssidene til å opprette, oppdatere og spore fordelinger for en prøve.

Prøveadministratoren i et legemiddelselskap definerer en fordelingspost. I denne fordelingsposten fastsettes perioden da selgeren kan distribuere prøveprodukter til klinikker, sykehus eller leger. Fordelingsopplysningene bestemmer også følgende:

- Antall prøver av et bestemt produkt som kan deles ut på et bestemt tidspunkt
- Maksimalt antall prøver som en selger kan distribuere til et bestemt sted

Med denne funksjonen kan prøveadministratoren angi disse parametrene på produktnivå og kommunisere disse opplysningene til alle selgerne. Ved hjelp av fordelinger kan du definere fordelingsperioden, tildele prøver innenfor fordelingsperioden, vise listen over prøver som er tilgjengelige for hver fordelingsperiode og angi maksimumsparametrene for distribusjon av en prøve i fordelingsperioden.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore fordelingsopplysninger, er kanskje fanen Fordeling utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for fordeling

Hjemmesiden for fordeling er startpunktet for all fordelingshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for fordeling. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med fordelinger, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Opprette en fordeling

Prøveadministratoren oppretter en ny fordeling ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede fordelinger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Fordelingsfelt \(på side 580\)](#).

Arbeide med fordelingslister

Området for fordelingslister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for fordelinger.

Fordelingsliste	Filtre
Alle fordelinger	Alle fordelinger som er synlige for deg, uansett hvem som eier fordelingen.
Nylig endrede fordelinger	Alle fordelinger der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige fordelinger

Området Nylig endrede fordelinger inneholder de seneste fordelingene som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for fordeling

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for fordeling:

- Nylig opprettede fordelinger
- Nylig endrede fordelinger
- Mine nylig opprettede fordelinger
- Mine nylig endrede fordelinger
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for fordeling)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for fordeling

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for fordeling.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for fordeling for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger \(på side 577\)](#)
- [Fordelingsfelt \(på side 580\)](#)
- [Håndtere fordelinger \(på side 579\)](#)

Håndtere fordelinger

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av fordelinger her:

- [Tildele prøver til sluttbrukere \(på side 580\)](#)
- [Endre prøven i en fordeling \(på side 580\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger \(på side 577\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling \(på side 578\)](#)
- [Fordelingsfelt \(på side 580\)](#)

Tildele prøver til sluttbrukere

Bruk fordelingsdetaljsiden til å tildele prøver til en sluttbruker.

Hvis det er aktuelt å legge til flere fordelingsposter, anbefales det at prøveadministratoren oppretter en importfil (tilordner sluttbrukere til produktfordelinger), og deretter laster inn dataene i Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Hvis du vil tildele prøver til sluttbrukere, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik tildeler du prøver til en sluttbruker

- 1 Drill ned i feltet Fordelingstype på fordelingslistesiden, og åpne den ønskede fordelingsposten.
- 2 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Eier på fordelingsdetaljsiden, og velg sluttbrukeren. Klikk på Lagre.

Endre prøven i en fordeling

Bruk produktredigeringssiden til å endre prøven i en fordeling. På produktredigeringssiden vises hele settet med felt for et produkt.

Før du begynner. Hvis du vil endre prøven i en fordeling, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik endrer du prøven i en fordeling

- 1 Drill ned i feltet Fordelingstype på fordelingslistesiden, og åpne fordelingsposten du vil endre.
- 2 Klikk eventuelt på oppslagsikonet i feltet Prøve på fordelingsdetaljsiden for å velge en annen prøve som skal knyttes til fordelingsposten.
- 3 Klikk på navnet på prøven i feltet Prøve på fordelingsdetaljsiden, klikk på Rediger på produktdetaljsiden og endre deretter feltene etter behov (se [Produktfelt \(på side 576\)](#) hvis du vil ha flere opplysninger).

Fordelingsfelt

Bruk siden Rediger fordeling til å legge til en fordeling eller oppdatere detaljer for en eksisterende fordeling. På siden Rediger fordeling vises hele settet med felt for en fordeling.

TIPS: Du kan også redigere fordelinger på fordelingslistesiden og på fordelingsdetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av fordelingsfeltene.

Felt	Beskrivelse
Fordelingstype	Fordelingsnavnet defineres av prøveadministratoren. Det må være unikt. Her er noen eksempler: ■ Prøvefordeling ■ Reklameartikkelfordeling
Aktiv	Fordelingen kan ha én av følgende statuser: ■ Aktiv. Angir at sluttdatoen for fordelingsperioden ennå ikke er nådd. ■ Inaktiv. Angir at fordelingsperioden er fullført og at sluttdatoen er nådd.

Felt	Beskrivelse
Eier	Eieren av fordelingsposten. Dette er personen som prøveadministratoren tilordner fordelingen til.
Prøve	Produktprøven som er knyttet til denne fordelingen. MERKNAD: Når det opprettes en ny fordelingspost, kan bare produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter med kategoritypen Leverte prøver), angis i dette feltet.
Største mengde	Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut ved et besøk. MERKNAD: Når du deler ut prøver eller reklameartikler, vises en advarsel hvis du overskrider eller nærmer deg verdien for største mengde.
Fordelingsmengde	Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut i fordelingsperioden.
Største mengde per kunde	Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut til en kontaktperson i fordelingsperioden. MERKNAD: Når du deler ut prøver eller reklameartikler til en kontaktperson, vises en advarsel hvis du overskrider eller er innenfor 10 % av verdien for største mengde per kunde
Prøve: Beskrivelse	Tekstfelt for beskrivelse av fordelingsposten, for eksempel formålet med fordelingen.
Eier: Fornavn	Fornavnet på eieren av fordelingsposten, vanligvis brukeren som opprettet posten.
Eier: Etternavn	Etternavnet på eieren av fordelingsposten, vanligvis brukeren som opprettet posten.
Startdato	Startdatoen for denne fordelingen.
Sluttdato	Sluttdatoen for denne fordelingen.
Stopp prøving	En avmerkingsboks for å angi om det fortsatt skal deles ut prøver. ☐ Hvis det er merket av i boksen, er prøveutleveringer ikke lenger tillatt. ☐ Hvis det ikke er merket av i boksen, er prøveutleveringer tillatt.
Sorter etter	Ved hjelp av dette feltet kan selgerne vise fordelinger i en bestemt rekkefølge.
Tilleggsfelt: MERKNAD: Selskapsadministratoren må konfigurere feltene nedenfor fordi de ikke er tilgjengelige som standard.	
Gjenstående mengde	Mengden av produktet som selgeren fortsatt har tilgjengelig for levering i fordelingsperioden. Dette feltet initialiseres med verdien fra feltet Fordelingsmengde i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Fordelt mengde	Mengden av produktet som en selger har distribuert til en kontaktperson i løpet av fordelingsperioden. Dette feltet initialiseres med verdien null (0) i Oracle CRM On Demand.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger \(på side 577\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling \(på side 578\)](#)
- [Håndtere fordelinger \(på side 579\)](#)

Fordelinger for kontaktperson i helsevesen

Bruk sidene for fordeling for kontaktpersoner i helsevesenet til å angi maksimumsmengden av et produkt eller en prøve som en kontaktperson i helsevesenet (for eksempel en lege) kan motta fra selgere. Som motsvar til dette angir en fordelingspost maksimumsmengden av et produkt eller en prøve som en enkeltselger kan levere eller reservere for en kontaktperson i løpet av fordelingsperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger om fordelinger, se [Fordelinger \(på side 577\)](#).

Fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet håndteres vanligvis av en prøveadministrator i et legemiddelfirma. Du kan arbeide med fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner. For hver kontaktperson kan du opprette flere fordelingsposter for kontaktpersoner i helsevesenet. For hver fordelingspost for en kontaktperson i helsevesenet kan du angi fordelingstype, startdato og sluttdato for fordelingsperioden og antall prøver av det angitte produktet som kan gis til kontaktpersonen i løpet av fordelingsperioden.

Selv om du kan opprette enkeltstående fordelingsposter for kontaktpersoner i helsevesenet direkte via sidene for fordeling for kontaktpersoner i helsevesenet, anbefaler vi at du importerer fordelingsposter for kontaktpersoner i helsevesenet til Oracle CRM On Demand, særlig når du må opprette et stort antall poster. Hvis du vil ha flere opplysninger om import av fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet, se [Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen: Klargjøring for import \(på side 1730\)](#).

Du kan vise fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet som et skrivebeskyttet relatert element i en kontaktpersonpost, forutsatt at selskapsadministratoren har konfigurert dette for selskapet.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet, er kanskje fanen Fordeling for kontaktperson i helsevesen utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen

Hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen er startpunktet for håndtering av fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder og fjerne områder på siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Opprette en fordeling for kontaktperson i helsevesen

Prøveadministratoren oppretter en ny fordeling for en kontaktperson i helsevesenet ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede fordelinger for kontaktperson i helsevesen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen \(på side 584\)](#).

MERKNAD: Selv om du kan opprette enkeltstående fordelingsposter for kontaktpersoner i helsevesenet direkte via sidene for fordeling for kontaktpersoner i helsevesenet, anbefaler vi at du importerer fordelingsposter for kontaktpersoner i helsevesenet til Oracle CRM On Demand, særlig når du må opprette et stort antall poster. Hvis du vil ha flere opplysninger om import av fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet, se [Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen: Klargjøring for import \(på side 1730\)](#).

Arbeide med fordelingslister for kontaktperson i helsevesen

Området for fordelingslister for kontaktperson i helsevesen inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet.

Liste for fordeling for kontaktperson i helsevesen	Filtre
Alle fordelinger for kontaktperson i helsevesen	Alle fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet som er synlige for deg
Nylig endrede fordelinger for kontaktperson i helsevesen	Alle fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet som er synlige for deg, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede fordelinger for kontaktperson i helsevesen

Området Nylig endrede fordelinger for kontaktperson i helsevesen inneholder de seneste fordelingene for kontaktpersoner i helsevesenet som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legg til områder på hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere rapportområder på hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen. Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for fordeling for kontaktperson i helsevesen for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger for kontaktperson i helsevesen i følgende emner:

- [Fordelinger for kontaktperson i helsevesen \(på side 582\)](#)

- [Håndtere fordelinger for kontaktperson i helsevesen \(på side 584\)](#)
- [Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen \(på side 584\)](#)

Håndtere fordelinger for kontaktperson i helsevesen

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger for kontaktperson i helsevesen i følgende emner:

- [Fordelinger for kontaktperson i helsevesen \(på side 582\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen \(på side 582\)](#)
- [Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen \(på side 584\)](#)

Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen

Bruk siden Rediger fordeling for kontaktperson i helsevesen til å legge til en fordeling for en kontaktperson i helsevesenet eller oppdatere detaljene om en eksisterende fordeling. På siden Rediger fordeling for kontaktperson i helsevesen vises hele settet med felt for en fordeling for en kontaktperson i helsevesenet.

TIPS: Du kan også redigere fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet på siden for fordelingsliste for kontaktperson i helsevesen og på siden for fordelingsdetaljer for kontaktperson i helsevesen. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene for fordeling for kontaktperson i helsevesen.

Felt	Beskrivelse
ID for fordeling for kontaktperson i helsevesen	En unik ID som genereres for denne posten i Oracle CRM On Demand.
Type	Fordelingstypen som du vil opprette. Som standard er fordelingstypene nedenfor tilgjengelige for fordelinger for kontaktpersoner i helsevesenet, men selskapsadministratoren kan legge til eller fjerne fordelingstyper. ■ Detaljfordeling ■ Prøvefordeling ■ Prøveforespørselsfordeling ■ Reklameartikkelfordeling

Felt	Beskrivelse
	Detaljfordeling, Prøvefordeling, Prøveforespørselsfordeling og Reklameartikkelfordeling er angivelser som brukerne oppretter. De brukes til filtrering av områder for relaterte elementer ved administrasjon av prøver. ADVARSEL: Du må ikke tilpasse eller endre rekkefølgen i plukklisten Type for feltoppsettet for fordeling for kontaktpersoner i helsevesenet, ettersom dette kan påvirke funksjonaliteten for den overlappende plukklisten.
Produktnavn	Navnet på produktprøven som skal leveres til kontaktpersonen i helsevesenet.
Navn på kontaktperson	Navnet på kontaktpersonen i helsevesenet som den angitte fordelingen gjelder.
Fordelingsmengde	Totalt antall prøver av et angitt produkt som kontaktpersonen i helsevesenet kan motta i løpet av fordelingsperioden. Når fordelingsposten for en kontaktperson i helsevesenet initialiseres, må feltene Fordelingsmengde og Gjenstående mengde ha samme verdi. Mengdefelt må ha heltallsverdier.
Fordelt mengde	Antall prøver av det angitte produktet som allerede er gitt til kontaktpersonen i fordelingsperioden. Når fordelingen for kontaktperson i helsevesen opprettes, må feltet for fordelt mengde ha verdien null. Mengdefelt må ha heltallsverdier.
Gjenstående mengde	Antall prøver av det angitte produktet som fortsatt er tilgjengelig for utlevering til den angitte kontaktpersonen i helsevesenet i fordelingsperioden. Når fordelingsposten for en kontaktperson i helsevesenet initialiseres, må feltene Gjenstående mengde og Fordelingsmengde ha samme verdi. Mengdefelt må ha heltallsverdier.
Startdato	Startdatoen for denne fordelingen.
Sluttdato	Sluttdatoen for denne fordelingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger for kontaktperson i helsevesen i følgende emner:

- [Fordelinger for kontaktperson i helsevesen \(på side 582\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen \(på side 582\)](#)
- [Håndtere fordelinger for kontaktperson i helsevesen \(på side 584\)](#)

Prøvepartier

Bruk prøvepartisidene til å opprette, oppdatere og spore prøvepartier.

Et produkt som produseres, får tildelt et partinummer. Et selskap bruker dette partinummeret til å spore produkter. Sporing er viktig hvis et bestemt produkt må kalles tilbake, eller hvis det oppdages defekter i produksjonen. For mange selskaper er det viktig å vite hvor alle produktene befinner seg. Oracle CRM On Demand gir mulighet for å

spore leverte prøver ved hjelp av partinumre. Prøveadministratoren i et selskap bestemmer om partinumre skal brukes.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore prøvepartiopplysninger, er kanskje fanen Prøveparti utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for prøveparti

Hjemmesiden for prøveparti er startpunktet for all prøvepartihåndtering. Denne siden inneholder opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for prøveparti. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med prøvepartier, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Opprette et prøveparti

Du kan opprette et nytt prøveparti ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste prøvepartier. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Prøvepartifelt \(på side 587\)](#).

Arbeide med prøvepartilister

Området for prøvepartilister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for prøvepartier.

Prøvepartiliste	Filtre
Alle prøvepartier	Alle prøvepartier som er synlige for deg, uansett hvem som eier prøvepartiet. MERKNAD: Bare prøvepartier som spores etter partinummer i lageret, vises i listen Alle prøvepartier (se Prøvepartifelt (på side 587) hvis du vil ha flere opplysninger).
Nylig endrede prøvepartier	Alle prøvepartier der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato. MERKNAD: Bare prøvepartier som spores etter partinummer i lageret, vises i listen Nylig endrede prøvepartier (se Prøvepartifelt (på side 587) hvis du vil ha flere opplysninger).

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede prøvepartier

Området Nylig endrede prøvepartier inneholder de seneste prøvepartiene som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for prøveparti

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for prøveparti:

- Nylig opprettede prøvepartier
- Nylig endrede prøvepartier
- Mine nylig opprettede prøvepartier
- Mine nylig endrede prøvepartier
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for prøveparti)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøveparti

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøveparti.
- 2 Bruk retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for prøveparti for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier \(på side 585\)](#)
- [Prøvepartifelt \(på side 587\)](#)
- [Håndtere prøvepartier \(på side 587\)](#)

Håndtere prøvepartier

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier \(på side 585\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveparti \(på side 586\)](#)
- [Prøvepartifelt \(på side 587\)](#)

Prøvepartifelt

Bruk siden Rediger prøveparti til å legge til et prøveparti eller oppdatere detaljer for et eksisterende prøveparti. På siden Rediger prøveparti vises hele settet med felt for et prøveparti.

TIPS: Du kan også redigere prøvepartier på prøvepartilistesiden og på prøvepartidetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av prøvepartifeltene.

Felt	Beskrivelse
Partinummer	Det angitte produksjonspartinummeret for produktet.
Prøve	Navnet på prøveproduktet. MERKNAD: Når det opprettes en ny prøvepartipost, kan bare produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter med kategoritypen Leverte prøver), angis i dette feltet.
Startdato	Datoen da prøvepartiet blir tilgjengelig.
Utløpsdato	Datoen da prøvepartiet utløper.
Korte dager	Antall dager før utløpsdatoen som prøveadministratoren har bestemt at prøveutleveringen skal stoppes. Denne numeriske verdien brukes i beregningen av avslutningsdatoen.
Avslutningsdato (Avslutningsdato)	Den beregnede datoen da prøvepartiet ikke lenger er gyldig for utlevering. Denne datoen beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand ved å trekke antall korte dager fra utløpsdatoen. MERKNAD: Det kan hende at du ser feltnavnet CutOff_Date i stedet for Avslutningsdato, avhengig av hva selskapsadministratoren har definert. CutOff_Date brukes hvis du må ha datobehandling i applikasjonen, for eksempel i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Avslutningsdato er tekstversjonen av CutOff_Date.
Status	Dette er et skrivebeskyttet felt, som angir om prøven kan innfris. Mulige verdier er: ■ God. Angir at dagens dato er før avslutningsdatoen ■ Utløpt. Angir at dagens dato er etter utløpsdatoen ■ Kortdatert. Angir at dagens dato er mellom utløpsdatoen og avslutningsdatoen
Lager etter parti	En avmerkingsboks som angir om prøvepartiet spores på partinummerbasis i lageret. Selskapsadministratoren definerer dette feltet. ■ Hvis det er merket av i boksen, vil dette prøvepartiet bli sporet etter partinummer i lageret. ■ Hvis det ikke er merket av i boksen, vil ikke dette prøvepartiet bli sporet etter partinummer i lageret.
Prøve: Delnummer	Prøveproduktnummeret.
Beskrivelse	En generell beskrivelse av prøvepartiet.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier \(på side 585\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveparti \(på side 586\)](#)
- [Håndtere prøvepartier \(på side 587\)](#)

Prøveansvarsfraskrivelser

Bruk sidene for prøveansvarsfraskrivelse til å opprette, oppdatere og spore ansvarsfraskrivelser for et selskap. Når selgeren innhenter en signatur for en prøve som er levert, får legen den aktuelle ansvarsfraskrivelsen til gjennomsyn.

En *prøveansvarsfraskrivelse* er teksten som vises for å benekte ansvar for visse uheldige virkninger og redusere ansvaret for en produktprøve som leveres til en lege eller andre fagpersoner i helsetjenester. Formuleringen av teksten i hver ansvarsfraskrivelse er omhyggelig skrevet og godkjent av advokater, markedsføringsledere eller ledere for prøvesamsvar i det farmasøytiske selskapet. I Oracle CRM On Demand er det alltid bare én tekst for prøveansvarsfraskrivelse som er aktiv for et selskap.

Oracle CRM On Demand støtter to typer prøveansvarsfraskrivelser:

- **Global.** En *global prøveansvarsfraskrivelse* inneholder én ansvarsfraskrivelsespost for hver selskapsforekomst. Denne ansvarsfraskrivelsen gjelder for alle produkter som tilbys som prøver, og vises ved innhenting av signatur for å bekrefte mottak av produktprøvene. Bare én global prøveansvarsfraskrivelse kan være aktiv om gangen. Denne globale ansvarsfraskrivelsen er standardtypen for Oracle CRM On Demand.
- **Flerspråklig.** En *flerspråklig ansvarsfraskrivelse* inneholder et ubegrenset antall poster for prøveansvarsfraskrivelsestekster på flere språk, som er gruppert etter landene som ansvarsfraskrivelsen gjelder for. Hver ansvarsfraskrivelsespost består av et hodeområde, som omfatter forbindelseskode (som representerer det utledede navnet for ansvarsfraskrivelsen), type, status, språk og land for ansvarsfraskrivelsen, og et språkspesifikt område for en relatert ansvarsfraskrivelse som inneholder den oversatte ansvarsfraskrivelsesteksten som er obligatorisk for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse feltene og området for den relaterte ansvarsfraskrivelsen, se [Felt for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 595\)](#). Mer enn ett sett med flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser kan være aktive samtidig. Før du kan bruke flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser, må selskapsadministratoren konfigurere spesielle sideoppsett som beskrevet i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Kundene starter vanligvis med bare globale ansvarsfraskrivelser, og deretter tilpasser de dem til flerspråklige etter behov. Selv om det er mulig å ha en hybrid av globale og flerspråklige ansvarsfraskrivelser, bruker kundene vanligvis bare den ene eller den andre typen.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om ansvarsfraskrivelse, kan det hende at fanen *Prøveansvarsfraskrivelse* er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser

Hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser er startpunktet for håndtering av prøveansvarsfraskrivelser. Denne siden inneholder opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med prøveansvarsfraskrivelser, må brukerrollen din omfatte rettigheten *Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner*.

Opprette en prøveansvarsfraskrivelse

Du kan opprette en prøveansvarsfraskrivelse ved å klikke på Ny under Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser. Alle prøveansvarsfraskrivelser får statusen Inaktiv når de opprettes. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 595\)](#).

MERKNAD: Når du kopierer en prøveansvarsfraskrivelse, kopieres ikke underordnede relaterte ansvarsfraskrivelsesposter, men når du sletter en prøveansvarsfraskrivelse, slettes hele ansvarsfraskrivelsen sammen med eventuelle underordnede relaterte ansvarsfraskrivelsesposter.

Arbeide med lister for prøveansvarsfraskrivelse

Området Liste for prøveansvarsfraskrivelse inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene for prøveansvarsfraskrivelser er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste over prøveansvarsfraskrivelser	Filtre
Alle prøveansvarsfraskrivelser	Alle prøveansvarsfraskrivelser som er synlige for deg, uavhengig av type ansvarsfraskrivelse eller hvem som eier prøveansvarsfraskrivelsen.
Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser	Alle prøveansvarsfraskrivelser som nylig er endret, sortert etter endringsdatoen. Klikk på forholdskoden for prøveansvarsfraskrivelsen (utledet navn for ansvarsfraskrivelsen) for å åpne siden Detaljer om overordnet prøveansvarsfraskrivelse.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan konfigurere flere egendefinerte lister, for eksempel for å vise flerspråklige ansvarsfraskrivelser. For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer egendefinerte lister og sideoppsett, se *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige prøveansvarsfraskrivelser

Området Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser inneholder de nyligst endrede prøveansvarsfraskrivelsene.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser:

- Nylig opprettede prøveansvarsfraskrivelser
- Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser
- Andre rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for prøveansvarsfraskrivelse for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveansvarsfraskrivelser:

- [Prøveansvarsfraskrivelser \(på side 589\)](#)
- [Håndtere prøveansvarsfraskrivelser \(på side 591\)](#)
- [Felt for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 595\)](#)
- [Felt for relatert ansvarsfraskrivelse \(på side 597\)](#)

Håndtere prøveansvarsfraskrivelser

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøveansvarsfraskrivelser, se følgende:

- [Opprette globale prøveansvarsfraskrivelser \(på side 591\)](#)
- [Opprette flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser \(på side 592\)](#)
- [Merke en relatert ansvarsfraskrivelse som standard \(på side 592\)](#)
- [Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse \(på side 593\)](#)
- [Gjøre om globale ansvarsfraskrivelser til flerspråklige ansvarsfraskrivelser \(på side 594\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

- [Prøveansvarsfraskrivelser \(på side 589\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser \(på side 589\)](#)
- [Felt for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 595\)](#)
- [Felt for relatert ansvarsfraskrivelse \(på side 597\)](#)

Opprette globale prøveansvarsfraskrivelser

En global prøveansvarsfraskrivelse inneholder tekstforekomsten for prøveansvarsfraskrivelsen som skal brukes for ditt selskap og er tilgjengelig som standard.

Før du begynner. Hvis du vil opprette en global prøveansvarsfraskrivelse, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik oppretter du en global prøveansvarsfraskrivelse

- 1 Klikk på Ny under Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser.
- 2 Fyll ut feltene i området Nøkkelopplysninger om ansvarsfraskrivelse.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt for prøveansvarsfraskrivelse, se [Felt for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 595\)](#).

Merknad: Hvis feltet Type er tilgjengelig i ansvarsfraskrivelsesposten, må du kontrollere at verdien er satt til Global.

3 Lagre prøveansvarsfraskrivelsesposten.

Den nye prøveansvarsfraskrivelsesposten opprettes med statusen Inaktiv i Oracle CRM On Demand.

Opprette flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser

En flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse består av et hovedområde, som omfatter opplysninger som forbindelseskode (utledet navn for ansvarsfraskrivelsen), språk og land for prøveansvarsfraskrivelsen. Den omfatter også flere relaterte ansvarsfraskrivelsesposter. Hver post inneholder ansvarsfraskrivelsesteksten på ett av språkene som ansvarsfraskrivelsen gjelder for.

Før du begynner. Hvis du vil opprette en flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner, og selskapsadministratoren må konfigurere sideoppsett for flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser.

Slik oppretter du en flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse

1 Klikk på Ny på listen Nylig endrede flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser.

2 Fyll ut feltene i området Nøkkelopplysninger om ansvarsfraskrivelse.

Merknad: Hvis feltet Type er tilgjengelig i ansvarsfraskrivelsesposten, må du sette verdien i feltet til Flerspråklig.

Hvis du vil ha opplysninger om felt for prøveansvarsfraskrivelse, se [Felt for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 595\)](#).

3 Lagre prøveansvarsfraskrivelsesposten.

Den nye prøveansvarsfraskrivelsesposten opprettes med statusen Inaktiv i Oracle CRM On Demand.

4 Fyll ut feltene i området for relatert ansvarsfraskrivelse som inneholder den oversatte ansvarsfraskrivelsesteksten for prøveansvarsfraskrivelsen:

a Klikk på Ny i området for relatert ansvarsfraskrivelse på siden Detaljer om prøveansvarsfraskrivelse.

b Fyll ut feltene i området for relatert ansvarsfraskrivelse.

Hvis du vil ha opplysninger om felt for relatert ansvarsfraskrivelse, se [Felt for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 595\)](#).

c Lagre den relaterte ansvarsfraskrivelsesposten.

d Opprett flere relaterte ansvarsfraskrivelsesposter for prøveansvarsfraskrivelsen etter behov.

Merke en relatert ansvarsfraskrivelse som standard

For flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser må du velge én relatert ansvarsfraskrivelsespost som standard. Bare én relatert ansvarsfraskrivelse kan være merket som standard.

Før du begynner. Hvis du vil opprette en flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik merker du en relatert ansvarsfraskrivelse som standard

- Bruk oppslagsutvelgeren for feltet Språk på siden Detaljer om prøveansvarsfraskrivelse til å velge standardspråk.

De tilgjengelige språkene er utledet fra språkene som er angitt i de underordnede postene for den relaterte ansvarsfraskrivelsen.

Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse

Alle poster for prøveansvarsfraskrivelse tilordnes statusen Inaktiv når de opprettes. Når all tekst i en post for prøveansvarsfraskrivelse er skrevet og godkjent av den aktuelle avdelingen i selskapet, kan du aktivere posten for prøveansvarsfraskrivelse.

Begrensninger som gjelder for prøveansvarsfraskrivelser

Følgende begrensninger gjelder for prøveansvarsfraskrivelser:

- En ny ansvarsfraskrivelse som du oppretter ved å klikke på Ny eller Kopier, forblir inaktiv til den aktiveres når du klikker på knappen Aktiver.
- Når en prøveansvarsfraskrivelse er aktivert, er den skrivebeskyttet. Du kan bare kopiere den aktive ansvarsfraskrivelsen med koblingen Kopier for ansvarsfraskrivelsen som er oppført på siden Liste over prøveansvarsfraskrivelser. Hvis det er konfigurert en forretningsprosess for prøveansvarsfraskrivelser, får du en feilmelding hvis du klikker på koblingene Rediger og Slett. Hvis en ansvarsfraskrivelse er inaktiv, er koblingene Rediger og Slett på siden Liste over prøveansvarsfraskrivelser aktive. Hvis du aktiverer en ny ansvarsfraskrivelse, gjengis den dupliserte aktive ansvarsfraskrivelsen som utløpt fordi duplikatet blir utdatert.
- Du kan ikke oppdatere statusen for en ansvarsfraskrivelse manuelt. Hvis du prøver å oppdatere statusen manuelt, får du en feilmelding.
- Selgere, leger og andre fagpersoner i helsetjenester kan vise den aktive prøveansvarsfraskrivelsen ved innhenting av signatur.

Begrensninger som gjelder for globale prøveansvarsfraskrivelser

Følgende restriksjoner gjelder:

- Bare én prøveansvarsfraskrivelse kan være aktiv om gangen.
- Feltet Ansvarsfraskrivelsestekst må ha et innhold. Hvis feltet er tomt, får du en feilmelding når du prøver å aktivere ansvarsfraskrivelsen.

Begrensninger som gjelder for flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser

Følgende restriksjoner gjelder:

- Prøveansvarsfraskrivelsen må inneholde minst én underordnet relatert ansvarsfraskrivelsespost og en gyldig, standard relatert ansvarsfraskrivelsespost før du aktiverer ansvarsfraskrivelsen.
- Mer enn ett sett med flerspråklige ansvarsfraskrivelser kan være aktive samtidig. Antall flerspråklige ansvarsfraskrivelser som kan være aktive, er ikke begrenset. Det kan imidlertid bare være én aktiv flerspråklig ansvarsfraskrivelse for hvert land.
- Hvis du prøver å aktivere en ny prøveansvarsfraskrivelse som er global som standard, vises det en advarsel i Oracle CRM On Demand om at du forsøker å erstatte én eller flere flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser med en global prøveansvarsfraskrivelse. Hvis du fortsetter og aktiverer denne prøveansvarsfraskrivelsen, settes alle aktive ansvarsfraskrivelser til utløpt i Oracle CRM On Demand.
- For inaktive ansvarsfraskrivelser, hvis standard relatert ansvarsfraskrivelsespost slettes, må du velge en ny standard relatert ansvarsfraskrivelse. Hvis du ikke gjør dette, får du en feilmelding med beskjed om å velge standardspråk før du aktiverer ansvarsfraskrivelsen.
- Hvis selskapsadministratoren konfigurerer en forretningsprosess for prøveansvarsfraskrivelser, gjelder følgende begrensninger:
 - For en aktiv eller utløpt prøveansvarsfraskrivelse blir området med relaterte opplysninger skrivebeskyttet. Hvis du forsøker å redigere, slette eller opprette en relatert ansvarsfraskrivelse, genereres det en feil i Oracle CRM On Demand.

- Du kan ikke endre eller slette en utløpt eller aktiv prøveansvarsfraskrivelse eller relaterte ansvarsfraskrivelser. Du kan imidlertid redigere disse postene hvis det ikke er konfigurert en forretningsprosess for prøveansvarsfraskrivelser.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du konfigurerer en forretningsprosess for prøveansvarsfraskrivelser, se *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Før du begynner. Hvis du vil aktivere prøveansvarsfraskrivelser, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik aktiverer du en post for prøveansvarsfraskrivelse

- 1 Klikk på forholdskoden for prøveansvarsfraskrivelsesposten som du vil aktivere på siden Liste over prøveansvarsfraskrivelser. Du må velge en post for prøveansvarsfraskrivelse som har statusen Inaktiv.
- 2 Klikk på Aktivert på siden Detaljer om prøveansvarsfraskrivelse for å aktivere prøveansvarsfraskrivelsesposten.

Følgende skjer når du aktiverer prøveansvarsfraskrivelsen:

- Startdatoen blir angitt for den nylig aktiverte prøveansvarsfraskrivelsen, og sluttdatoen blir angitt for den tidligere aktive prøveansvarsfraskrivelsen (hvis den fantes).
- Statusen for den tidligere aktive prøveansvarsfraskrivelsen blir satt til Utløpt, og forholdskoden endres tilsvarende
- For flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser aktiveres alle relaterte ansvarsfraskrivelsesposter som er oppført i områdene for relaterte ansvarsfraskrivelser

Gjøre om globale ansvarsfraskrivelser til flerspråklige ansvarsfraskrivelser

Hvis selskapet bruker globale prøveansvarsfraskrivelser og bestemmer seg for å bruke flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser, må du fullføre følgende prosedyre.

TIP: Før du begynner omgjøringen må du kontrollere at den globale ansvarsfraskrivelsesteksten er oversatt til språkene som er nødvendig for selskapet ditt ved å bruke en ekstern oversettelsestjeneste, og at den oversatte ansvarsfraskrivelsesteksten er tilgjengelig slik at du kan angi den som relatert ansvarsfraskrivelsestekst.

MERKNAD: Denne prosedyren gjelder bare for inaktive globale ansvarsfraskrivelser. For globale ansvarsfraskrivelser med en annen status forhindrer konfigurering av forretningsprosess redigering av ansvarsfraskrivelsesposter.

Før du begynner. Hvis du vil opprette en flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner, selskapsadministratoren må konfigurere sideoppsett for flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser, og ansvarsfraskrivelsene må være inaktive. All ansvarsfraskrivelsestekst må være oversatt til de nødvendige språkene for prøveansvarsfraskrivelsen, vanligvis av en ekstern oversettelsestjeneste.

Slik gjør du om en global ansvarsfraskrivelse til flerspråklige ansvarsfraskrivelser

- 1 I listen Nylig endrede globale prøveansvarsfraskrivelser klikker du på en aktiv global ansvarsfraskrivelse som du vil gjøre om, og noter ansvarsfraskrivelsesteksten for referanse.
- 2 Kopier den globale prøveansvarsfraskrivelsen.
Den nye ansvarsfraskrivelsen som kopieres, er inaktiv som standard.
- 3 Hvis du vil gjøre om den kopierte globale ansvarsfraskrivelsesposten til en flerspråklig ansvarsfraskrivelsespost, velger du Flerspråklig i feltet Type og deretter land fra landsutvelgeren.

MERKNAD: Selskapsadministratoren må gjøre dette feltet tilgjengelig fordi det er ikke tilgjengelig som standard.

- 4 Lagre prøveansvarsfraskrivelsesposten.
Den nye prøveansvarsfraskrivelsesposten opprettes med statusen Inaktiv i Oracle CRM On Demand.
- 5 Fyll ut feltene i området for relatert ansvarsfraskrivelse som inneholder den oversatte ansvarsfraskrivelsesteksten for prøveansvarsfraskrivelsen:
 - a Klikk på Ny i området for relatert ansvarsfraskrivelse på siden Detaljer om prøveansvarsfraskrivelse.
 - b Fyll ut feltene i området for relatert ansvarsfraskrivelse.
Hvis du vil ha flere opplysninger om felt for relatert ansvarsfraskrivelse, se Felt for prøveansvarsfraskrivelse.
 - c Lagre den relaterte ansvarsfraskrivelsesposten.
 - d Opprett flere relaterte ansvarsfraskrivelsesposter for prøveansvarsfraskrivelsen etter behov.
- 6 I den overordnede prøveansvarsfraskrivelsesposten velger du standardspråk fra språkutvelgeren og lagrer posten.
- 7 Gjør om flere globale ansvarsfraskrivelser til flerspråklige ansvarsfraskrivelser etter behov.

Felt for prøveansvarsfraskrivelse

Bruk siden Rediger prøveansvarsfraskrivelse til å opprette en prøveansvarsfraskrivelse eller oppdatere detaljer om en eksisterende prøveansvarsfraskrivelse. Siden Rediger prøveansvarsfraskrivelse inneholder det fullstendige settet med felt for en prøveansvarsfraskrivelse.

TIPS: Du kan også redigere prøveansvarsfraskrivelser på listesiden for prøveansvarsfraskrivelse og detaljsiden for prøveansvarsfraskrivelse. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for en prøveansvarsfraskrivelse.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om ansvarsfraskrivelse	
Ansvarsfraskrivelsestekst	(Bare typen global ansvarsfraskrivelse.) Ansvarsfraskrivelsesteksten du vil sette inn for en global ansvarsfraskrivelse. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 1000.
Forbindelseskode	En beregnet verdi som identifiserer en prøveansvarsfraskrivelse. Dette feltet fylles ut automatisk som følger: ■ For globale ansvarsfraskrivelser angir Oracle CRM On Demand verdien ved hjelp av en sammenslåing av feltene Status og Opprettet (<Status>_<Opprettet>), for eksempel Aktiv_7/5/2012 01:36:09. ■ For flerspråklige ansvarsfraskrivelser angir Oracle CRM On Demand verdien ved hjelp av en sammenslåing av feltene Land, Status, Opprettet og Språk (<Land>_<Status>_<Opprettet>_<Språk>), for eksempel, USA_Aktiv_7/5/2012 01:36:09_Engelsk_Amerikansk.

Felt	Beskrivelse
Type	Angir typen ansvarsfraskrivelse. Typen kan være én av følgende: ■ Global. Ansvarsfraskrivelsen inneholder én post for ansvarsfraskrivelsestekst som gjelder globalt for selskapet. Globale ansvarsfraskrivelser er standardtypen. ■ Flerspråklig. Ansvarsfraskrivelsen inneholder poster for flerspråklige ansvarsfraskrivelsestekster som kan brukes globalt i selskapet. MERKNAD: Dette feltet er ikke tilgjengelig som standard. For flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser endrer selskapsadministratoren standardverdien til Flerspråklig ved hjelp av feltoppsettet, men vanligvis gjøres ikke feltet tilgjengelig for brukerne. For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer dette feltet og sideoppsett for prøveansvarsfraskrivelse, se <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.
Status	Statusen for prøveansvarsfraskrivelsen, som kan ha én av følgende verdier: ■ Inaktiv. Alle postene for prøveansvarsfraskrivelse får statusen Inaktiv når de opprettes. ■ Aktiv. Når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir aktivert, endres statusen til Aktiv. For globale prøveansvarsfraskrivelser kan bare én ansvarsfraskrivelse være aktiv om gangen. For flerspråklige ansvarsfraskrivelser kan bare én ansvarsfraskrivelse per land være aktiv om gangen. ■ Utløpt. Når en ny post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet og aktivert, endres statusen for den tidligere aktive posten for prøveansvarsfraskrivelse til Utløpt. MERKNAD: Dette feltet oppdateres bare når du klikker på knappen Aktiver i en prøveansvarsfraskrivelse. Du kan ikke oppdatere dette feltet manuelt i brukergrensesnittet eller gjennom Web-tjenester.
Startdato	Datoen ansvarsfraskrivelsen blir aktiv. Dette feltet forblir tomt når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet. Når posten for prøveansvarsfraskrivelse er aktivert, fyller Oracle CRM On Demand ut dette feltet med dagens dato.
Land	(Bare typen flerspråklig ansvarsfraskrivelse.) Landet som brukes til å gruppere et sett med unike, juridiske ansvarsfraskrivelsestekster, som er oversatt til ett eller flere språk. De underordnede postene for ansvarsfraskrivelsesteksten ligger i området for ansvarsfraskrivelsestekst på siden Detaljer om en flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse. Dette feltet er obligatorisk for å aktivere flerspråklige ansvarsfraskrivelser.
Språk	(Bare typen flerspråklig ansvarsfraskrivelse.) Standardspråket for en flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse, for eksempel engelsk-amerikansk. Bruk oppslagsutvelgeren til å velge standardspråk. De tilgjengelige språkene avhenger av språkene i de relaterte ansvarsfraskrivelsespostene.
Sluttdato	Datoen ansvarsfraskrivelsen utløper. Dette feltet forblir tomt når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet. Når statusen for en ansvarsfraskrivelsespost endres til Utløpt i Oracle CRM On Demand, fylles dette feltet ut med datoen.

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	
Kommentarer	Generelle kommentarer som er knyttet til ansvarsfraskrivelsen. Du kan bare legge til kommentarer for inaktive prøveansvarsfraskrivelser.
Postopplysninger	
Opprettet	Brukeren som opprettet prøveansvarsfraskrivelsesposten, sammen med opprettelsesdatoen og tidsstempelen.
Endret	Brukeren som endret prøveansvarsfraskrivelsesposten, sammen med endringsdatoen og tidsstempelen.
MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om underordnede poster for relatert ansvarsfraskrivelse, se Felt for relatert ansvarsfraskrivelse (på side 597).	

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveansvarsfraskrivelser:

- [Prøveansvarsfraskrivelser](#) (på side 589)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser](#) (på side 589)
- [Håndtere prøveansvarsfraskrivelser](#) (på side 591)
- [Felt for relatert ansvarsfraskrivelse](#) (på side 597)

Felt for relatert ansvarsfraskrivelse

Bruk siden Rediger relatert ansvarsfraskrivelse til å opprette en relatert ansvarsfraskrivelse eller oppdatere detaljer om en eksisterende relatert ansvarsfraskrivelse. Siden Rediger relatert ansvarsfraskrivelse inneholder hele settet med felt for en relatert ansvarsfraskrivelse. Relaterte ansvarsfraskrivelser er underordnede poster for en prøveansvarsfraskrivelse.

MERKNAD: Relaterte ansvarsfraskrivelser gjelder bare for flerspråklige ansvarsfraskrivelser.

Området for relaterte ansvarsfraskrivelser i en flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse inneholder settet med relaterte ansvarsfraskrivelser for et bestemt land. Eventuelle endringer av den relaterte ansvarsfraskrivelsen oppdaterer verdien for feltet Endret i den overordnede prøveansvarsfraskrivelsesposten. Hvis det er konfigurert en forretningsprosess for en prøveansvarsfraskrivelse, kan du opprette en ny relatert ansvarsfraskrivelse, eller du kan redigere en eksisterende til den overordnede posten aktiveres. På dette tidspunktet blir hele ansvarsfraskrivelsen, inkludert de relaterte ansvarsfraskrivelsene, skrivebeskyttet.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene for relatert ansvarsfraskrivelse.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om ansvarsfraskrivelse	

Felt	Beskrivelse
Ansvarsfraskrivelsestekst	Ansvarsfraskrivelsesteksten som du vil sette inn, på det aktuelle språket. MERKNAD: Oracle CRM On Demand-kunder må oversette ansvarsfraskrivelsestekster til språkene de trenger. Oracle CRM On Demand oversetter ikke denne teksten. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 1000. Det er et obligatorisk felt.
Språk	Språket for ansvarsfraskrivelsesteksten, for eksempel spansk. Velg språk ved hjelp av språkutvelgeren. Dette feltet må ha en unik verdi for hver relatert ansvarsfraskrivelse, det vil si forskjellige relaterte ansvarsfraskrivelse må inneholde forskjellige språkinnstillinger. Hvis du legger til en duplisert verdi i dette feltet, får du en feilmelding. Dette feltet er obligatorisk.
Standardspråk	Standardspråket for en flerspråklig prøveansvarsfraskrivelse, for eksempel engelsk-amerikansk. Når du velger standardspråk for en relatert ansvarsfraskrivelse, angir du standardspråk for prøveansvarsfraskrivelsen.
Postopplysninger	
Opprettet	Brukeren som opprettet den relaterte ansvarsfraskrivelsesposten, sammen med opprettelsesdatoen og tidsstempelen.
Endret	Brukeren som endret den relaterte ansvarsfraskrivelsesposten, sammen med endringsdatoen og tidsstempelen.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveansvarsfraskrivelse:

- [Prøveansvarsfraskrivelse \(på side 589\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 589\)](#)
- [Håndtere prøveansvarsfraskrivelse \(på side 591\)](#)
- [Felt for prøveansvarsfraskrivelse \(på side 595\)](#)

Prøveforespørsler

Bruk sidene for prøveforespørsler til å opprette, oppdatere og håndtere forespørsler for produktprøver under et salgsbesøk, for eksempel når en legemiddelkonsulent deler ut produktprøver til en lege.

En *prøveforespørsel* er en mekanisme for selgere til å bestille produktprøver på vegne av leger eller andre helsetjenesteleverandører. En prøveforespørsel omfatter én eller flere prøveforespørselsartikler, der hver prøveforespørselsartikkel representerer en forespurt produktprøve.

Funksjonen for prosessadministrasjon i Oracle CRM On Demand støtter prøveforespørsler fordi en prøveforespørsel er en del av en besøksaktivitet som krever en signatur, og omfatter prøveforespørsler ved låsing av besøksaktiviteten. Prøveforespørsler har egne regler for å tillate låsing av prøveforespørselsartikler. Hvis du vil ha flere opplysninger om prosessadministrasjon, se Funksjonen Prosessadministrasjon (se [Funksjonalitet for prosessadministrasjon](#) på side 1463). For anbefalinger om hvordan du konfigurerer låseregler for prøveforespørsler, se *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Krav for prøveforespørsler

Prøveforespørsler må oppfylle følgende krav, ellers kan de ikke sendes etter at de er opprettet:

- En prøveforespørsel må ha en kontaktperson med en gyldig adresse.
- En prøveforespørsel må ha minst én linjeartikkel for prøveforespørsel med et positivt nummer.
- Prosessadministrasjon for prøveforespørsler må konfigureres som beskrevet i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*, slik at det oppstår postlåsing.

Begrensninger for prøveforespørsler

Prøveforespørsler har følgende begrensninger:

- Bare én prøveforespørsel er tillatt per besøk, det vil si firmabesøk, besøk hos kontaktperson eller deltakersamtale.
- Når en prøveforespørsel er satt til Signert, kan du bare redigere feltet Status.
- Hvis du vil låse en prøveforespørselspost, må administratoren konfigurere en prosessadministrasjonsregel på feltnivå som låser alle feltene for prøveforespørselselementet unntatt feltet Status. Feltet Status kan endres fra Signert til Ugyldiggjort, eller Signert til Godkjent til Restordre til Innfridd. Du kan spore disse statusendringene ved å be administratoren om å konfigurere en prosess for å hente inn statusendringene i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppsett av prosesslåsing, se *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Om kobling av opplysninger om prøveforespørsler til besøk

Før Oracle CRM On Demand versjon 22 var det mulig å sette inn poster for prøveforespørselselementer uten tilknyttede overordnede prøveforespørselsposter ved hjelp av Web-tjenester eller importfunksjonen. Når du setter inn poster for prøveforespørselselementer ved hjelp av Web-tjenester eller importfunksjonen i versjon 22 og senere, må du imidlertid angi ID-en for den overordnede prøveforespørselen for å spesifisere konteksten for prøveforespørselselementet. I Oracle CRM On Demand-brukergrensesnittet kan du bare opprette et prøveforespørselselement fra en overordnet prøveforespørsel i en besøkskontekst. Dessuten følges ikke produktblokkeringsregler når prøveforespørselselementer settes inn eller oppdateres ved hjelp av Web-tjenester eller importfunksjonen.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om prøveforespørsler, kan det hende at fanen *Prøveforespørsler* er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for prøveforespørsler

Hjemmesiden for prøveforespørsler er startpunktet for håndtering av prøveforespørselsposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for prøveforespørsler. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med prøveforespørsler, må brukerrollen din omfatte rettigheten *Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner*.

Opprette en prøveforespørsel

Du kan opprette en ny prøveforespørsel ved å klikke på knappen *Ny* i området *Nylig endrede prøveforespørsler*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for prøveforespørsler \(på side 601\)](#).

Arbeide med lister over prøveforespørsler

Området *Lister over prøveforespørsler* inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene over prøveforespørsler er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste over prøveforespørsler	Filtre
Alle prøveforespørsler	Alle prøveforespørsler som er synlige for deg, uavhengig av hvem som eier prøveforespørselen.
Nylig endrede prøveforespørsler	Alle prøveforespørsler som nylig er endret, sortert etter endringsdatoen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige prøveforespørsler

Området Nylig endrede prøveforespørsler inneholder prøveforespørslene som er vist sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for prøveforespørsler

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for prøveforespørsler

- Nylig opprettede prøveforespørsler
- Nylig endrede prøveforespørsler
- Mine nylig opprettede prøveforespørsler
- Mine nylig endrede prøveforespørsler
- Andre rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for prøveforespørsler.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøveforespørsler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøveforespørsler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for prøveforespørsler for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveforespørsler:

- [Prøveforespørsler \(på side 598\)](#)
- [Felt for prøveforespørsler \(på side 601\)](#)
- [Håndtere prøveforespørsler \(på side 600\)](#)
- [Om automatisk utfylling av felt for prøveforespørsler \(på side 603\)](#)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk \(på side 562\)](#)

Håndtere prøveforespørsler

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)

- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Felt for prøveforespørsler

Bruk siden Rediger prøveforespørsel til å legge til en prøveforespørsel eller oppdatere detaljer om en eksisterende prøveforespørsel. Siden Rediger prøveforespørsel inneholder hele settet med felt for en prøveforespørsel.

TIPS: Du kan også redigere prøveforespørsler på siden Liste over prøveforespørsler og siden Detaljer om prøveforespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøveforespørsler.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om prøveforespørselen	
Ordrenummer	Et unikt nummer som tilordnes til hver prøveforespørselsordre. Dette nummeret genereres av Oracle CRM On Demand.
Type	Kategorien Prøveforespørsel. Standardverdien for Type for en prøveforespørselspost er Prøveforespørsel. Du kan velge følgende verdier ved hjelp av plukklisten: Prøveforespørsel og Ordre. MERKNAD: Selskapsadministratoren må definere dette redigerbare feltet for å være tilgjengelig på sideoppsettet ettersom det ikke er tilgjengelig på sideoppsettet som standard.
Firma	Firmaet som er knyttet til prøveforespørselsordren. Dette feltet fylles ut automatisk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om automatisk utfylling av felt for prøveforespørsler (på side 603) .
Kontaktperson	(Obligatorisk) Kontaktpersonen som er knyttet til prøveforespørselsordren. Dette feltet fylles ut automatisk hvis prøveforespørselen opprettes fra et besøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om automatisk utfylling av felt for prøveforespørsler (på side 603) . Dette feltet må være fylt ut for å opprette en prøveforespørselsordre. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk (på side 562) .
Ordre opprettet	Datoen da prøveforespørselsordren ble opprettet.

Felt	Beskrivelse
Forsendelsesadresse	(Obligatorisk) Adressen som prøveforespørselsordren sendes til. Du må velge en kontaktperson eller et firma før du kan velge en adresse. Adressen kan være en ikke-delt adresse eller en delt adresse som har blitt validert. Dette feltet fylles ut automatisk hvis prøveforespørselen opprettes fra et besøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om automatisk utfylling av felt for prøveforespørsler (på side 603). Dette feltet må være fylt ut for å opprette en prøveforespørselsordre. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk (på side 562).
Status	Standardverdien for dette feltet er Venter. Når du sender en prøveforespørselsordre på produkter, endres verdien i dette feltet til Sendt. Mulige verdier for dette feltet er: ■ Restordre ■ Bestilt ■ Opprettet ■ Registrert ■ Mislykket ■ Pågår ■ Venter ■ Behandlet ■ Mottatt ■ Avvist ■ Sendt ■ Signert ■ Sendt ■ Ugyldiggjort
Tilleggsopplysninger	
Eier	Personen som opprettet posten for prøveforespørselsordren. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Opprettet	Datoen og klokkeslettet da prøveforespørselsposten ble opprettet.
Endret	Datoen og klokkeslettet da prøveforespørselsposten sist ble endret.
Tilgjengelig område	
Beskrivelse	(Valgfritt) En beskrivelse av ordren.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveforespørsler:

- [Prøveforespørsler \(på side 598\)](#)

- [Arbeide med hjemmesiden for prøveforespørsler \(på side 599\)](#)
- [Håndtere prøveforespørsler \(på side 600\)](#)
- [Om automatisk utfylling av felt for prøveforespørsler \(på side 603\)](#)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk \(på side 562\)](#)

Om automatisk utfylling av felt for prøveforespørsler

Oracle CRM On Demand fyller ut feltene Firma, Kontaktperson og Forsendelsesadresse automatisk når du oppretter prøveforespørselen fra et firmabesøk eller et besøk hos en kontaktperson.

MERKNAD: I følgende tilfeller kan du bruke oppslagsikonet til å overstyre verdien som Oracle CRM On Demand velger.

Hvis du oppretter en prøveforespørsel fra et firmabesøk, fyller Oracle CRM On Demand ut følgende felt som følger:

- **Konto.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet med firmanavnet fra det overordnede firmabesøket.
- **Kontaktperson.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet med navnet på kontaktpersonen fra det overordnede firmabesøket.
Hvis kontaktpersonen mangler fra det overordnede firmabesøket, fyller Oracle CRM On Demand ut feltet med den primære kontaktpersonen for firmaet. Hvis det ikke finnes en primær kontaktperson for firmaet, vises det en feilmelding i Oracle CRM On Demand hvis du prøver å lagre posten.
- **Forsendelsesadresse.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet med primæradressen til kontaktpersonen fra det overordnede firmabesøket.
Hvis primæradressen til kontaktpersonen mangler fra det overordnede firmabesøket, fyller Oracle CRM On Demand ut feltet med forsendelsesadressen til firmaet. Hvis forsendelsesadressen til firmaet mangler, lar Oracle CRM On Demand dette feltet stå tomt. Hvis du prøver å lagre posten, vises det en feilmelding i Oracle CRM On Demand.

Hvis du oppretter en prøveforespørsel fra et besøk hos en kontaktperson eller en deltakersamtale, fyller Oracle CRM On Demand ut følgende felt som følger:

- **Firma.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet med firmanavnet fra det overordnede besøket hos en kontaktperson eller en overordnet deltakersamtale.
Hvis firmaet mangler fra det overordnede besøket hos en kontaktperson eller en overordnet deltakersamtale, fyller Oracle CRM On Demand ut feltet med primærfirmaet til kontaktpersonen. Hvis kontaktpersonen ikke har et primærfirma, lar Oracle CRM On Demand firmafeltet stå tomt.
- **Kontaktperson.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet med navnet på kontaktpersonen fra det overordnede besøket hos en kontaktperson eller en overordnet deltakersamtale.
- **Forsendelsesadresse.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet med primæradressen til kontaktpersonen fra det overordnede besøket hos en kontaktperson eller en overordnet deltakersamtale.
Hvis primæradressen til kontaktpersonen mangler fra det overordnede besøket hos en kontaktperson eller overordnet deltakersamtale, fyller Oracle CRM On Demand ut feltet med forsendelsesadressen til firmaet. Hvis forsendelsesadressen til firmaet mangler, lar Oracle CRM On Demand dette feltet stå tomt. Hvis du prøver å lagre posten, vises det en feilmelding i Oracle CRM On Demand.

Levering av personlig tilpasset innhold

Dette emnet omhandler funksjonene for Personalized Content Delivery (PCD) som finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Om Personalized Content Delivery

Personalized Content Delivery (PCD) er Oracles markedsføringsløsning for elektroniske detaljpresentasjoner. PCD gjør det mulig for salgs- og markedsføringsorganisasjoner å håndtere digitalt innhold, opprette meldingsplaner og distribuere disse meldingsplanene til det utegående salgskorpset. Salgsorganisasjoner kan deretter gi skreddersydde presentasjoner til kunder, og automatisk foreta kundersponsmålinger som sendes tilbake til markedsføringsorganisasjonen for nærmere analyse. PCD kreves for å gi presentasjoner og foreta kundersponsmålinger.

Scenario for bruk av PCD

Du kan gjøre følgende med Oracle CRM On Demand PCD:

- Håndtere digitalt innhold
- Håndtere meldingsplaner
- Lagre kunderspons på meldingsplaner

Tiltenkte brukere av Oracle CRM On Demand PCD-løsningen er produktsjefer, salgssjefer og andre som utarbeider salgsmateriell til bruk i et salgskorps.

Følgende scenario gir en oversikt over hvordan PCD-funksjonaliteten er tenkt brukt:

1 Håndtere digitalt innhold

Digitalt innhold (grafikkfiler) knyttes først til en løsningspost. PCD støtter en rekke grafikkformater, men det mest vanlige formatet er en SWF-fil, som muliggjør virkningsfulle mediepresentasjoner. Et tilhørende miniatyrbilde (vanligvis en PNG-, GIF- eller JPG-fil) er også knyttet til den samme løsningsposten for å gi en kompakt grafisk gjengivelse av den større mediefilen. Løsningsposten inneholder felt for metadata om den vedlagte filen, eksempelvis for å angi en utløpsdato og hvorvidt den har fått markedsføringsgodkjenning og juridisk godkjenning.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter løsningsposter, se [Løsninger \(på side 398\)](#).

2 Håndtere meldingsplaner

Når brukeren har knyttet grafikkfiler til løsningsposter, opprettes meldingsplaner bestående av en samling mediefiler som er sammensatt for å formidle et salgsbudskap. Brukeren angir en sekvens av meldingsplanelementer som utgjør en meldingsplan. Hvert meldingsplanelement tilsvarer en løsningspost og det tilknyttede digitale innholdet, og inkluderer også relaterte mediefiler som en presentatør kan bruke til å gå mer i detalj om et bestemt emne. Mens en løsningspost består av en digital mediefil som kan brukes for flere meldingsplaner, representerer et meldingsplanelement en unik forekomst av en bestemt løsningsmediefil, med metadata som er spesifikke for bruken av en mediefil for en bestemt meldingsplan.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter en meldingsplan og tilknyttede poster, se [Meldingsplaner \(på side 604\)](#), [Meldingsplanelementer \(på side 611\)](#) og [Forbindelser for meldingsplanelement \(på side 616\)](#).

3 Lagre kunderspons på meldingsplaner

Meldingsplaner leveres i en applikasjon utenfor Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand mottar tilbakemeldinger fra målgruppen via den eksterne applikasjonen og lagrer disse opplysningene. Slike tilbakemeldinger lagres i avgrensede tidsrom i leveringen av meldingsplanen, og kan også knyttes til forhåndsdefinerte svar.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer meldingssvar, se [Justere svar på meldinger \(på side 208\)](#).

Meldingsplaner

Bruk sidene for meldingsplan til å opprette, oppdatere og spore meldingsplaner.

En *meldingsplan* er en presentasjon som holdes ved hjelp av en PC eller tavle-PC. Salgsbrukere bruker en meldingsplan til å beskrive produkter og spore tilbakemeldinger fra kunder. Sidene for meldingsplan brukes til å registrere ulike attributter for en meldingsplan, for eksempel produktet den omtaler, utløpsdatoen for meldingsplanen og andre parametre.

Varemerkeansvarlige, produktsjefer og salgsledere oppretter meldingsplaner. Meldingsplaner består av en bestemt innholdssekvens, slik at salgsbrukere holder presentasjoner som følger selskapets juridiske og markedsføringsmessige retningslinjer.

En meldingsplan kan inneholde flere meldingsplanelementer i en bestemt rekkefølge, på samme måte som en tradisjonell presentasjon bestående av flere lysbilder. En meldingsplan kan også bare ha ett element som formidler et bestemt budskap. Når selgere oppretter en aktivitet, kan de vise anbefalte meldingsplaner for aktiviteten, for eksempel et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale, for å se om det finnes aktuelle anbefalinger. Meldingsplananbefalingene er basert på segmentsamsvar og måltilknytninger mellom meldingsplanen og salgsbesøket, oppgaven eller avtalen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter \(på side 607\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter administrasjon av opplysninger om meldingsplan, kan det hende at fanen for meldingsplan er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sider for meldingsplan.

Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan

Hjemmesiden for meldingsplan er startpunktet for håndtering av meldingsplanposter. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for meldingsplan. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en meldingsplan

Du kan opprette en ny meldingsplan ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede meldingsplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for meldingsplan \(på side 608\)](#).

Arbeide med lister for meldingsplaner

Området Lister for meldingsplan inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for meldingsplaner er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for meldingsplan	Filtre
Alle meldingsplaner	Alle meldingsplanene du kan vise, uavhengig av hvem som eier meldingsplanen.
Nylig endrede meldingsplaner	Alle meldingsplanene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige meldingsplaner

Området Nylig endrede meldingsplaner inneholder de siste meldingsplanene du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for meldingsplan

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for meldingsplan:

- Nylig opprettede meldingsplaner
- Nylig endrede meldingsplaner
- Mine nylig opprettede meldingsplaner
- Mine nylig endrede meldingsplaner
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for meldingsplan.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for meldingsplaner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for meldingsplan.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for meldingsplan for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere meldingsplaner

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere meldingsplaner, se følgende:

- [Legge til bøker i en meldingsplan \(på side 606\)](#)
- [Legge til meldingsplanelementer \(på side 607\)](#)
- [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter \(på side 607\)](#)
- [Opprette meldingssvar fra en meldingsplan \(på side 608\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Funksjonen for meldingsplan inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplaner:

- [Meldingsplaner \(på side 604\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan \(på side 605\)](#)
- [Felt for meldingsplan \(på side 608\)](#)

MERKNAD: Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplan.

Legge til bøker i en meldingsplan

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å legge til bøker i en meldingsplan. Når du legger til en bok i en meldingsplan, kan du deretter endre eller fjerne boken. Denne fremgangsmåten forutsetter at boken vises som et relatert

element på siden Detaljer om meldingsplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser relaterte elementer, se [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) på side 1245).

Slik legger du til en bok i en meldingsplan

- 1 Åpne ønsket meldingsplan på siden Liste for meldingsplan.
- 2 Klikk på Legg til under Bøker på siden Detaljer om meldingsplan.
- 3 Velg boken du vil legge til i meldingsplanen, i utvelgeren for bok, og klikk deretter på OK.
Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se [Bokhåndtering](#) (på side 1401).

Legge til meldingsplanelementer

Du kan legge til et meldingsplanelement i en meldingsplan. Et meldingsplanelement inneholder opplysninger om elementene som utgjør en meldingsplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingsplanelementer, se [Meldingsplanelementer](#) (på side 611).

MERKNAD: Hvis området Forbindelser for meldingsplanelement for relatert element ikke vises på siden Detaljer om kontaktperson, legger du til dette området for relatert element, som beskrevet i [Tilpasse oppsett for relatert element](#) (se [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) på side 1245), eller du kan kontakte selskapsadministratoren.

Slik legger du til et meldingsplanelement i en meldingsplan

- 1 Bla til området Meldingsplanelement på siden Detaljer om meldingsplan, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som beskrevet i [Felt for meldingsplanelement](#) (på side 614). Lagre deretter posten.

Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter

Når en aktivitet opprettes, kan selgerne registrere opplysninger om firmaet, kontaktpersonen eller produktet som er knyttet til aktiviteten. De kan også vurdere de anbefalte meldingsplanene for aktiviteten (salgsbesøk, oppgave eller avtale) hvis det finnes anbefalinger. Meldingsplananbefalingene er basert på segmentsamsvar og måltilknytninger mellom meldingsplanen og salgsbesøket, oppgaven eller avtalen, på følgende måte:

- Hvis det primære eller sekundære segmentet i en meldingsplan samsvarer med segmentet som er angitt for kontaktpersonen, settes en hel gullfarget stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.
- Hvis det primære eller sekundære målet i en meldingsplan samsvarer med målet som er angitt for aktiviteten, settes en halv gullfarget stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.
- Hvis det ikke finnes segment- eller målsamsvar mellom meldingsplanen og kontaktpersonen eller aktiviteten, settes en tom hvit stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsbesøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 200) og [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 550). Hvis du vil ha flere opplysninger om aktiviteter, se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 181).

Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil vise de anbefalte meldingsplanene for aktiviteter.

Slik viser du anbefalte meldingsplaner for aktiviteter

- 1 Velg aktiviteten for besøket.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster](#) (se [Søke etter poster](#) på side 73)

- 2 Rull ned til området Besøk på detaljsiden (besøk, oppgave eller avtale) for aktiviteten, og åpne salgsbesøket du vil vise.
- 3 Rull ned til området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden og se gjennom listen over meldingsplaner, som har følgende markeringer:
 - En hel gullfarget stjerne i feltet Anbefaling markerer et segmentsamsvar mellom meldingsplanen og kontaktpersonen.
 - En halv gullfarget stjerne i feltet Anbefaling markerer et målsamsvar mellom meldingsplanen og aktiviteten.
 - En tom hvit stjerne i feltet Anbefaling markerer at det ikke er samsvar (segment eller mål) mellom meldingsplanen og aktiviteten.
- 4 Klikk på koblingen for meldingsplannavnet for å åpne og se gjennom meldingsplanen.

Opprette meldingssvar fra en meldingsplan

Du kan legge til et meldingssvar i en meldingsplan. Et *meldingssvar* er tilbakemeldinger som mottas fra målgruppen under presentasjonen av en meldingsplan i løpet av en bestemt periode. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingssvar, se [Justere svar på meldinger \(på side 208\)](#).

MERKNAD: Opprett et meldingssvar fra en meldingsplan eller et meldingsplanelement bare hvis du har definert et nytt formål i sideoppsettene for disse postene ved hjelp av sideoppsett for strukturerte produktmeldinger (det vil si at meldingssvaret har fått utfall som nytt formål, meldingsplanen har fått besøksplan som nytt formål, og så videre). Med strukturerte produktmeldinger kan legemiddelkonsulenter velge fra et sett av standardsvar, for eksempel *Forespørsel om flere opplysninger*, *Positiv reaksjon* og så videre. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan nye formål defineres for disse posttypene, se [Strukturerte produktmeldinger \(på side 620\)](#).

Før du begynner. Brukerrollen må inkludere rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold hvis du vil arbeide med meldingssvarsidene, og selskapsadministratoren må legge til området for relaterte opplysninger for meldingssvar på detaljsiden for meldingsplan.

Slik oppretter du et meldingssvar fra en meldingsplan:

- 1 Hvis du ikke ser området for relaterte opplysninger for meldingssvar på detaljsiden for meldingsplan, legger du til dette området for relaterte opplysninger, slik det beskrives i [Tilpasse relaterte elementoppsett \(på side 1245\)](#), eller kontakt selskapsadministratoren.
- 2 Rull til området for relaterte opplysninger for meldingssvar fra detaljsiden for meldingsplan, og klikk på Ny.
- 3 Fyll ut feltene som beskrevet i [Justere svar på meldinger \(på side 208\)](#).
- 4 Lagre meldingssvarposten.

Felt for meldingsplan

Bruk siden Rediger meldingsplan til å legge til en meldingsplan eller oppdatere detaljer om en eksisterende meldingsplan. Siden Rediger meldingsplan inneholder det fullstendige settet med felt for en meldingsplan.

TIPS: Du kan også redigere meldingsplaner på listesiden for meldingsplan og detaljsiden for meldingsplan. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for meldingsplaner.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om meldingsplan	
Navn	Navnet på meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Type	Kategorien for meldingsplan. Bruk plukklisten til å velge typen. (Obligatorisk.) Standardverdiene for Type er Produktlansering, Målsatte meldinger, Signatur og Besøksmålplan. Når du velger en type, kan du få et annet sideoppsett enn standardsideoppsettet for meldingsplaner hvis administratoren har konfigurert dynamiske sideoppsett for denne posttypen. Hvis du for eksempel velger Besøksmålplan, kan du få et sideoppsett for besøksmål hvis selskapsadministratoren har konfigurert dynamiske sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av dynamiske sideoppsett for denne posttypen, se Angi dynamiske sideoppsett (på side 1294) samt emnene om sideoppsett i <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Produkt	Produktet som er knyttet til denne meldingsplanen. Bruk oppslagsikonet til å velge et produkt. (Obligatorisk.) MERKNAD: Produktfeltverdien i de underordnede postene for meldingsplanelement, forbindelser for meldingsplanelement og svar på melding må være den samme som produktverdien for den overordnede meldingsplanen. Det kontrolleres imidlertid ikke at dette kravet er oppfylt i Oracle CRM On Demand. Du må selv kontrollere at denne verdien er den samme i alle underordnede PCD-poster for den overordnede meldingsplanen, ellers vil det oppstå dataintegritetsproblemer. Eksempel: Hvis feltet Produkt har verdien AAAA i meldingsplanen, og du oppdaterer feltet Produkt for et meldingsplanelement fra AAAA til BBBB ved hjelp av Web-tjenester, vil meldingsplanelementet ha en uriktig beskrivelse av produkt BBBB i stedet for produkt AAAA.
Kode	Et fritt tekstfelt som kan brukes til å klassifisere en meldingsplan etter hensikt, behandlingsområde eller en annen klassifikasjon definert av organisasjonen.
Status	Gjeldende status for meldingsplanen. Mulige statusverdier er Godkjent, Pågå, Avvist, Frigitt eller Sendt. Bruk plukklisten til å velge en status. (Obligatorisk.)
Verifiser	Angir at hvert meldingsplanelement som inngår i meldingsplanen, er verifisert, slik at det vises riktig og dermed har verifiseringsstatusen Vellykket. Hvis alle de integrerte meldingsplanelementene har verifiseringsstatusen Vellykket, angis Vellykket i feltet Verifiser. Ellers angis verdien Mislykket. Dette feltet angis automatisk av Oracle CRM On Demand.
Segment	Markedssegmentet (det vil si gruppen med firmaer) som er målgruppen for meldingsplanen.
MERKNAD: Feltene Primærmål, Primærsegment, Sekundærmål og Sekundærsegment er som standard ikke tilgjengelige. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil legge til disse feltene på detaljsiden for meldingsplan.	
Primærmål	Angir det første målet i denne meldingsplanen. Angi et mål, eller klikk på oppslagsikonet og velg et mål i listen.
Primærsegment	Angir det primære segmentet som skal knyttes til denne meldingsplanen. Valgene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi.

Felt	Beskrivelse
Sekundærmål	Angir det andre målet i denne meldingsplanen. Angi et mål, eller klikk på oppslagsikonet og velg et mål i listen. MERKNAD: Du får en feilmelding når primærmålet og sekundærmålet er det samme, og hvis du velger et sekundærmål uten et primærmål.
Sekundærsegment	Angir det sekundære segmentet som skal knyttes til denne meldingsplanen. Valgene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi. MERKNAD: Du får en feilmelding når primærsegmentet og sekundærsegmentet er det samme, og hvis du velger et sekundærsegment uten et primærsegment.
Eier	(Obligatorisk.) Brukeren som eier meldingsplanposten. Brukeren som opprettet meldingsplanen, er angitt i dette feltet som standard. Bruk oppslagsikonet til å endre eieren.
Startdato	Datoen meldingsplanen blir synlig (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Utløpsdato	Datoen meldingsplanen deaktiveres (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Frigivelsesdato	Datoen dette innholdet kan brukes i levering av personlig tilpasset innhold, (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Redegjørelse obligatorisk	Denne avmerkingsboksen angir at en redegjørelsesmelding må presenteres i begynnelsen av denne meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Aktiver oppfølging	Denne avmerkingsboksen vil bli brukt i senere versjoner.
Låsesekvens	Denne avmerkingsboksen brukes ikke i denne versjonen av Oracle CRM On Demand. (Obligatorisk.)
Produktindikasjon	En kombinasjon av et symptom eller en sykdom og det spesifikke produktet eller legemiddelet som lindrer symptomet eller sykdommen. Vanligvis redegjør legemiddelkonsulenter nærmere om produktindikasjonen under et helsearbeiderbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Produktindikasjoner (på side 626) . MERKNAD: Dette feltet implementeres ikke som standard. Hvis du ønsker å få konfigurert dette feltet, må du kontakte selskapsadministratoren.
Tilleggsopplysninger om meldingsplan	
Målgruppe	Beskrivelse av målgruppen for meldingsplanen.
Kommentar	Eventuelle generelle kommentarer om meldingsplanen.
Beskrivelse	Beskrivelse av meldingsplanposten.
MERKNAD: Følgende felt brukes bare i applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales og vises ikke som standard. De må konfigureres av selskapsadministratoren.	

Felt	Beskrivelse
Deaktiver navigering	Merk av i denne boksen for å deaktivere fremover- og bakoverknappene i den elektroniske produktrådgiverapplikasjonen for Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, der kundene implementerer sin egen navigering. Som standard er det ikke merket av i boksen.
Deaktiver svar	Merk av i denne boksen for å angi at meldingssvar er deaktivert for denne meldingsplanen. Som standard er det ikke merket av i boksen.
Standard menylinjekontroll	Merk av i denne boksen for å angi at standard trykkmenylinje skal brukes i den elektroniske produktrådgiverapplikasjonen for Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Som standard er det ikke merket av i boksen.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplan:

- [Meldingsplaner \(på side 604\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan \(på side 605\)](#)
- [Håndtere meldingsplaner \(på side 606\)](#)

Meldingsplanelementer

Bruk sidene for meldingsplanelement til å opprette, oppdatere og spore meldingsplanelementer.

Et *meldingsplanelement* inneholder opplysninger om elementene som utgjør en meldingsplan. Elementene som utgjør en meldingsplan, er i en bestemt rekkefølge, tilsvarende en tradisjonell presentasjon som består av flere lysbilder.

En *løsning* er multimedieinnholdet og grafikkfilene (for eksempel SWF-, GIF- eller JPEG-filer) som brukes i presentasjoner som danner grunnlaget for et meldingsplanelement. Selv om du kan bruke en løsning på nytt, er et meldingsplanelement unikt og knyttet til én meldingsplan. Siden Meldingsplanelement inneholder flere opplysninger om attributt enn de som er knyttet til en løsning.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbensvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om meldingsplanelement, kan det hende at fanen Meldingsplanelement er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplanelement.

Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement

Hjemmesiden for meldingsplanelement er startpunktet for håndtering av poster for meldingsplanelement. Denne siden inneholder opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for meldingsplanelement. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et meldingsplanelement

Du kan opprette et nytt meldingsplanelement ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede meldingsplanelementer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for meldingsplanelement \(på side 614\)](#).

Arbeide med lister for meldingsplanelement

Området Lister for meldingsplanelement inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for meldingsplanelement er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for meldingsplanelement	Filtre
Alle meldingsplanelementer	Alle meldingsplanelementene du kan vise, uavhengig av hvem som eier meldingsplanelementene.
Nylig endrede meldingsplanelementer	Alle meldingsplanelementene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige meldingsplanelementer

Området Nylig endrede meldingsplanelementer inneholder de siste meldingsplanelementene du har endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for meldingsplanelement

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for meldingsplanelement:

- Nylig opprettede meldingsplanelementer
- Nylig endrede meldingsplanelementer
- Mine nylig opprettede meldingsplanelementer
- Mine nylig endrede meldingsplanelementer
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for meldingsplanelement.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for meldingsplanelement

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for meldingsplanelement.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for meldingsplanelement for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk på Lagre.

Håndtere meldingsplanelementer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Legge til forbindelser for meldingsplanelement \(på side 613\)](#)
- [Opprette meldingssvar fra et meldingsplanelement \(på side 613\)](#)

MERKNAD: Funksjonen Meldingsplanelement inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplanelementer:

- [Meldingsplanelementer \(på side 611\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement \(på side 611\)](#)
- [Felt for meldingsplanelement \(på side 614\)](#)

MERKNAD: Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplanelement.

Legge til forbindelser for meldingsplanelement

Du kan legge til en forbindelse for meldingsplanelement i et meldingsplanelement. En *forbindelse for meldingsplanelement* er et presentasjonselement som inneholder valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet. Hvis hovedelementet for eksempel inneholder bivirkningene ved et nytt medikament, kan de valgfrie relaterte opplysningene inneholde bivirkningene ved en eldre klasse medikamenter. Hvis temaet i hovedelementet er at kliniske forsøk har gitt gode resultater, kan de valgfrie detaljene inneholde tall fra det kliniske forsøket. Hvis du vil ha flere opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement, se [Forbindelser for meldingsplanelement \(på side 616\)](#).

MERKNAD: Hvis området Forbindelser for meldingsplanelement for relatert element ikke vises på siden Detaljer om kontaktperson, legger du til dette området for relatert element, som beskrevet i [Tilpasse oppsett for relatert element \(se Tilpasse relaterte elementoppsett på side 1245\)](#), eller du kan kontakte selskapsadministratoren.

Slik legger du til en forbindelse for meldingsplanelement i et meldingsplanelement

- 1 Bla til området Forbindelse for meldingsplanelement på siden Detaljer om meldingsplanelement, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som beskrevet i [Felt for forbindelser for meldingsplanelement \(på side 618\)](#). Lagre posten.

Opprette meldingssvar fra et meldingsplanelement

Du kan legge til et meldingssvar i et meldingsplanelement. Et *meldingssvar* er tilbakemeldinger som mottas fra målgruppen under presentasjonen av en meldingsplan i løpet av en bestemt periode. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingssvar, se [Justere svar på meldinger \(på side 208\)](#).

MERKNAD: Opprett et meldingssvar fra en meldingsplan eller et meldingsplanelement bare hvis du har definert et nytt formål i sideoppsettene for disse postene ved hjelp av sideoppsett for strukturerte produktmeldinger (det vil si at meldingssvaret har fått utfall som nytt formål, meldingsplanen har fått besøksplan som nytt formål, og så videre). Med strukturerte produktmeldinger kan legemiddelkonsulenter velge fra et sett av standardsvar, for eksempel *Forespørsel om flere opplysninger*, *Positiv reaksjon* og så videre. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan nye formål defineres for disse posttypene, se [Strukturerte produktmeldinger \(på side 620\)](#).

Før du begynner. Brukerrollen må inkludere rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold hvis du vil arbeide med meldingssvarsidene, og selskapsadministratoren må legge til området for relaterte opplysninger for meldingssvar på siden Detaljer om meldingsplanelement.

Slik oppretter du et meldingssvar fra et meldingsplanelement:

- 1 Hvis du ikke ser området for relaterte opplysninger for meldingssvar på siden Detaljer om meldingsplanelement, legger du til dette området for relaterte opplysninger, slik det beskrives i [Tilpasse relaterte elementoppsett \(på side 1245\)](#), eller kontakt selskapsadministratoren.
- 2 Rull til området for relaterte opplysninger for meldingssvar fra siden Detaljer om meldingsplanelement, og klikk på Ny.
- 3 Fyll ut feltene som beskrevet i [Justere svar på meldinger \(på side 208\)](#).
- 4 Lagre meldingssvarposten.

Felt for meldingsplanelement

Bruk siden Rediger meldingsplanelement til å legge til et meldingsplanelement eller oppdatere detaljer om et eksisterende meldingsplanelement. Siden Rediger meldingsplanelement inneholder det fullstendige settet med felt for et meldingsplanelement.

TIPS: Du kan også redigere meldingsplanelementer på siden Liste for meldingsplanelement og siden Detaljer om meldingsplanelement. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for meldingsplanelement.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om meldingsplanelement	
Sekvensnummer	Rekkefølgeposisjonen til meldingsplanelementet i meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Navn	Navnet på meldingsplanelementet.
Vist navn	Navnet som meldingsplanelementet vises med i en meldingsplan.
Produkt	Produktet som er knyttet til den overordnede meldingsplanen. Bruk oppslagsikonet til å velge et produkt. (Obligatorisk.) MERKNAD: Feltet Produkt må ha den samme verdien som den overordnede meldingsplanposten. Det kontrolleres imidlertid ikke at dette kravet er oppfylt i Oracle CRM On Demand. Du må selv kontrollere at denne verdien er den samme som i den overordnede meldingsplanen. Hvis du ikke gjør dette, vil det oppstå dataintegritetsproblemer. Eksempel: Hvis feltet Produkt har verdien AAAA i meldingsplanen, og du oppdaterer feltet Produkt fra AAAA til BBBB i en av de underordnede PCD-postene (meldingsplanelement, forbindelser for meldingsplanelement eller et meldingssvar) ved hjelp av Web-tjenester, har den underordnede PCD-posten en uriktig beskrivelse av produkt BBBB, i stedet for produkt AAAA.
Løsningsnavn	Navnet på det digitale innholdet som forbindelsen for meldingsplanelement er basert på. Bruk oppslagsikonet til å velge løsningen. Før versjon 23 var feltet Løsning obligatorisk som standard. I versjon 23 er imidlertid ikke dette feltet obligatorisk lenger. Hvis selskapet har tilpasset sideoppsett for

Felt	Beskrivelse
	denne posttypen i tidligere versjoner enn versjon 23, vil imidlertid feltet Løsning fortsatt være obligatorisk for disse tilpassede oppsettene. Selskapsadministratoren kan endre dette feltet til ikke-obligatorisk ved å fjerne merket i boksen Obligatorisk for feltet Løsning som er konfigurert i det tilpassede sideoppsettet for denne posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltoppsett, se Opprette og redigere felt (på side 1207) .
Navn på løsning: Verifiseringsstatus	Angir om digitalt innhold kan vises riktig. Mulige verdier er Ikke verifisert, Vellykket eller Mislykket. (Skrivebeskyttet) Verdien i dette feltet arves fra den koblede løsningsposten som inneholder filen med digitalt innhold.
Navn på løsning: Frigivelsesdato	Løsningsinnholdet kan brukes i PCD etter denne datoen. (Skrivebeskyttet.)
Navn på løsning: Utløpsdato	Løsningsinnholdet må ikke brukes i PCD etter denne datoen. (Skrivebeskyttet.)
Redegjørelsesmelding	Denne avmerkingsboksen brukes til å flagge et bestemt aktiva som en redegjørelsesmelding. Ofte må en meldingsplan bli innledet med én eller flere redegjørelsesmeldinger for å sikre full redegjørelse av alle relevante opplysninger og at alle juridiske og forskriftsmessige retningslinjer er oppfylt. (Obligatorisk.)
Type	Kategorien for meldingsplanelement. Bruk plukklisten til å velge en type. (Obligatorisk.) Standardverdiene for Type er Meldingsplanelement, Vedlegg, Relatert, Detaljer og Besøksmål. Når du velger en type, kan du få et annet sideoppsett enn standardsideoppsettet for meldingsplanelementer hvis administratoren har konfigurert dynamiske sideoppsett for denne posttypen. Hvis du for eksempel velger Besøksmål, kan du få et sideoppsett for besøksmål hvis administratoren har konfigurert dette. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av dynamiske sideoppsett for denne posttypen, se Angi dynamiske sideoppsett (på side 1294) samt emnene om sideoppsett i <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Vurdering	En kvalitativ vurdering av effektiviteten til elementet. Bruk plukklisten til å velge en vurdering.
Overordnet meldingsplan	Meldingsplanen som meldingsplanelementet er en komponent i. Bruk oppslagsikonet til å velge overordnet meldingsplan. (Obligatorisk.)
Status	Den gjeldende statusen for meldingsplanelementet. Bruk plukklisten til å velge status. De forhåndsconfigurerte valgene er Skjul og Vis.
Beskrivelse	En kort beskrivelse av innholdet i elementet.
Sendingstype	Typen PDF-fil for en salgspresentasjon som sendes av Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-applikasjonen som en e-post til mottakere. Du kan velge følgende sendingstyper:

Felt	Beskrivelse
	■ PDF-sending. En PDF med en fullstendig presentasjon med flere lysbilder. ■ Standardsending. En PDF med bare det første lysbildet i presentasjonen, som er standardtypen. MERKNAD: Dette feltet er ikke tilgjengelig som standard i oppsettet på siden Meldingsplanelement, og må legges til av administratoren. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til felt i sideoppsett, se Tilpasse statiske sideoppsett (på side 1249).
Deaktiver forhåndslasting	Velg dette feltet for å deaktivere forhåndslasting av animasjoner for applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Som standard er dette feltet ikke valgt, og animasjonene forhåndslastes. MERKNAD: Dette feltet er ikke tilgjengelig som standard i oppsettet på siden Meldingsplanelement, og må legges til av administratoren. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til felt i sideoppsett, se Tilpasse statiske sideoppsett (på side 1249).
Tilleggsopplysninger om meldingsplanelement	
Sammendrag	En kort beskrivelse av elementet.
Forelesernotater	Notater du kan legge til når du presenterer dette elementet.
Målgruppe	Målbrukeren for innholdet.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplanelementer:

- [Meldingsplanelementer](#) (på side 611)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement](#) (på side 611)
- [Håndtere meldingsplanelementer](#) (på side 612)

Forbindelser for meldingsplanelement

Bruk sidene for forbindelser for meldingsplanelement til å opprette, oppdatere og spore forbindelser for meldingsplanelement.

En *forbindelse for meldingsplanelement* er et presentasjonselement som inneholder valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet. Hvis hovedelementet for eksempel inneholder bivirkningene ved et nytt medikament, kan de valgfrie relaterte opplysningene inneholde bivirkningene ved en eldre klasse medikamenter. Hvis temaet i hovedelementet er at kliniske forsøk har gitt gode resultater, kan de valgfrie detaljene inneholde tall fra det kliniske forsøket. En meldingsplan består av flere meldingsplanelementer i en bestemt rekkefølge, tilsvarende en tradisjonell presentasjon som består av flere lysbilder. Relaterte elementer, som kalles *forbindelser for meldingsplanelement*, kan være knyttet til hvert meldingsplanelement. Siden Forbindelser for meldingsplanelement inneholder opplysninger om disse støttepresentasjonselementene.

Forbindelser for meldingsplanelement må være unike

Hvis du definerer flere poster for forbindelser for meldingsplanelement med samme typeverdi og verdi for overordnet meldingsplanelement, kan ikke feltet Løsning angis som samme verdi. Hvis du for eksempel prøver å opprette to poster for forbindelser for meldingsplanelement, MPIR1 og MPIR2, begge med Type angitt som Vedlegg, og hvis den overordnede posten for meldingsplanelement angis som MPlabc, må du angi forskjellige

verdier for feltet Løsning for hver post for forbindelser for meldingsplanelement. Ellers viser Oracle CRM On Demand en feilmelding.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement, kan det hende at fanen Forbindelser for meldingsplanelement er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for forbindelser for meldingsplanelement.

Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement

Hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement er startpunktet for håndtering av poster for forbindelser for meldingsplanelement. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en forbindelse for meldingsplanelement

Du kan opprette en ny forbindelse for meldingsplanelement ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for forbindelser for meldingsplanelement \(på side 618\)](#).

Arbeide med lister for forbindelser for meldingsplanelement

Området Lister for forbindelser for meldingsplanelement inneholder mange filtrerte lister. *Filtrerte lister* er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for forbindelser for meldingsplanelement er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for forbindelse for meldingsplanelement	Filtre
Alle forbindelser for meldingsplanelement	Alle forbindelsene for meldingsplanelement du kan vise, uavhengig av hvem som eier forbindelsen for meldingsplanelement.
Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement	Alle forbindelsene for meldingsplanelement med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige forbindelser for meldingsplanelement

Området Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement inneholder de siste forbindelsene for meldingsplanelement du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement:

- Nylig opprettede forbindelser for meldingsplanelement

- Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement
- Mine nylig opprettede forbindelser for meldingsplanelement
- Mine nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for forbindelser for meldingsplanelement for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere forbindelser for meldingsplanelement

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Funksjonen Forbindelser for meldingsplanelement inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement:

- [Forbindelser for meldingsplanelement \(på side 616\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement \(på side 617\)](#)
- [Felt for forbindelser for meldingsplanelement \(på side 618\)](#)

MERKNAD: Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for forbindelse for meldingsplanelement.

Felt for forbindelser for meldingsplanelement

Bruk siden Rediger forbindelser for meldingsplanelement til å legge til en forbindelse for meldingsplanelement eller oppdatere detaljer om en eksisterende forbindelse for meldingsplanelement. Siden Rediger forbindelser for meldingsplanelement inneholder det fullstendige settet med felt for en forbindelse for meldingsplanelement.

TIPS: Du kan også redigere forbindelser for meldingsplanelement på siden [Liste for forbindelser for meldingsplanelement](#) og siden [Detaljer om forbindelser for meldingsplanelement](#). Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for forbindelser for meldingsplanelement.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forbindelser for meldingsplanelement	
Navn	Navnet på forbindelsen for meldingsplanelement.
Vist navn	Navnet som brukes til å vise forbindelsen for meldingsplanelement i meldingsplanen.
Overordnet meldingsplanelement	Det overordnede meldingsplanelementet som forbindelsen for meldingsplanelement inneholder valgfrie støtteopplysninger eller detaljerte opplysninger for. (Obligatorisk.)
Produkt	Produktet som er knyttet til den overordnede meldingsplanen. Bruk oppslagsikonet til å velge et produkt. (Obligatorisk.) MERKNAD: Feltet Produkt må ha den samme verdien som den overordnede meldingsplanposten. Det kontrolleres imidlertid ikke at dette kravet er oppfylt i Oracle CRM On Demand. Du må selv kontrollere at denne verdien er den samme som i den overordnede meldingsplanen. Hvis du ikke gjør dette, vil det oppstå dataintegritetsproblemer. Eksempel: Hvis feltet Produkt har verdien AAAA i meldingsplanen, og du oppdaterer feltet Produkt fra AAAA til BBBB i en av de underordnede PCD-postene (meldingsplanelement, forbindelser for meldingsplanelement eller et meldingssvar) ved hjelp av Web-tjenester, har den underordnede PCD-posten en uriktig beskrivelse av produkt BBBB, i stedet for produkt AAAA.
Beskrivelse	En kort beskrivelse av innholdet i elementet.
Type	Kategorien for forbindelsen for meldingsplanelement. Bruk plukklisten til å velge en type. (Obligatorisk.) Standardverdiene for Type er Meldingsplanelement, Vedlegg, Relatert, Detaljer og Mål for neste besøk. Når du velger en type, kan du få et annet sideoppsett enn standardsideoppsettet for forbindelser for meldingsplanelement hvis administratoren har konfigurert dynamiske sideoppsett for denne posttypen. Hvis du for eksempel velger Mål for neste besøk, kan du få et sideoppsett for mål for neste besøk hvis administratoren har konfigurert dette. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av dynamiske sideoppsett for denne posttypen, se Angi dynamiske sideoppsett (på side 1294) samt emnene om sideoppsett i <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.
Løsningsnavn	Navnet på innholdet i multimedie- eller grafikkfilen som forbindelsen for meldingsplanelement er basert på. Før versjon 23 var feltet Løsning obligatorisk som standard. I versjon 23 er imidlertid ikke dette feltet obligatorisk lenger. Hvis selskapet har tilpasset sideoppsett for denne posttypen i tidligere versjoner enn versjon 23, vil imidlertid feltet Løsning fortsatt være obligatorisk for disse tilpassede oppsettene. Selskapsadministratoren kan endre dette feltet til ikke-obligatorisk ved å fjerne merket i boksen Obligatorisk for feltet Løsning som er konfigurert i det tilpassede sideoppsettet for denne

Felt	Beskrivelse
	posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltoppsett, se Opprette og redigere felt (på side 1207) .
Sammendrag	En kort beskrivelse av elementet.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement:

- [Forbindelser for meldingsplanelement \(på side 616\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement \(på side 617\)](#)
- [Håndtere forbindelser for meldingsplanelement \(på side 618\)](#)

Strukturerte produktmeldinger

Strukturerte produktmeldinger (SPM) refererer til posttypene for levering av personlig tilpasset innhold (PCD – Personalized Content Delivery) som har fått tilordnet et nytt formål (meldingsplan, meldingsplanelement, forbindelser for meldingsplanelement og meldingssvar), som en administrator definerer for å gi legemiddelkonsulenter muligheten til å håndtere salgsbesøksmålene. En administrator tilordner nye formål til PCD-posttypene ved å definere dynamiske sideoppsett for disse postene. Ved å velge plukklstefeltet Type for en PCD-post på en hensiktsmessig måte kan en bruker dynamisk endre sideoppsettet som svarer til PCD-posten som brukes i Oracle CRM On Demand. Hvis en bruker for eksempel velger Type med verdien Besøksmål, endres sideoppsettet for et meldingsplanelement til et sideoppsett for besøksmål.

SPM-sideoppsettene som svarer til PCD-posttypene, er følgende: besøksmålplan (for meldingsplan), besøksmål (for meldingsplanelement), mål for neste besøk (for forbindelser for meldingsplanelement) og utfall (for meldingssvar). Vanligvis bruker en selger en besøksmålplan til å registrere besøksmål, mål for neste besøk og utfall for salgsbesøk knyttet til et produkt, for eksempel et legemiddel.

Hvis du bruker PCD-standardposttypene til å håndtere elektroniske detaljpresentasjoner, se *Levering av personlig tilpasset innhold* (se [Levering av personlig tilpasset innhold](#) på side 603). Hvis du vil registrere produktdetaljøpplysninger under besøk ved hjelp av standardoppsettene, se også *Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk* (se [Koble produktdetaljøpplysninger til besøksposter](#) på side 554).

SPM-sideoppsettene som svarer til PCD-posttypene, beskrives nedenfor:

- En besøksmålplan, som er basert på posttypen Meldingsplan, er en plan som omfatter besøksmål, mål for neste besøk og utfall for salgsteamet. Besøksmålplanen defineres av en administrator og følger et godkjennerhierarki for standardvalgene. Besøksmålplanen inneholder de forhåndsdefinerte metadataene som selgeren velger under en økt for produktdetaljutforming i besøkskonteksten (firma, kontaktperson eller deltakersamtale).
- Et besøksmål, som er basert på posttypen Meldingsplanelement, er et forhåndsdefinert verdisett som forklarer formålet og målet for besøket når et bestemt produkt beskrives.
- Et mål for neste besøk, som er basert på posttypen Forbindelser for meldingsplanelement, er et forhåndsdefinert verdisett som beskriver målet og formålet for oppfølgingsbesøk, og gjelder for et bestemt produkt.
- Et utfall, som er basert på posttypen Svar på melding, er et forhåndsdefinert verdisett, som godkjennes for bruk av administratoren, for å rapportere kundens svar etter detaljutformingsøkten for produktet.

Eksempel på en besøksmålplan

Anta at en det finnes en besøksmålplan definert produktet, Legemiddel Z. Salgsteamet kan ha flere besøksmål når de diskuterer Legemiddel Z med kunder, for eksempel:

- **Besøksmål 1.** Lansere produktet Legemiddel Z.
- **Besøksmål 2.** Presentere fordelene med Legemiddel Z.
- **Besøksmål 3.** Diskutere sikker bruk av Legemiddel Z.
- **Besøksmål 4.** Beskrive mulige bivirkninger av Legemiddel Z.

De neste besøksmålene kan omfatte følgende:

- **Mål for neste besøk 1.** Beskrive doseringen for Legemiddel Z.
- **Mål for neste besøk 2.** Vurdere prisingen av Legemiddel Z.
- **Mål for neste besøk 3.** Styrke relasjonen til legen ved å gi prøver av Legemiddel Z.

Utfallene som beskriver svarene etter detaljutformingsøkten, kan være følgende:

- **Utfall 1.** Positivt svar.
- **Utfall 2.** Negativt svar.
- **Utfall 3.** Legen har tilleggsspørsmål.
- **Utfall 4.** Det er nødvendig med et oppfølgingsbesøk.
- **Utfall 5.** Det er ikke nødvendig med et oppfølgingsbesøk.

Alle SPM-postene i dette eksemplet gjelder for besøksmålplanen som er definert for produktet, Legemiddel Z. Selgeren velger de aktuelle elementene på besøkstidspunktet i området for relaterte elementer for produktdetaljer på siden Detaljer om besøk.

MERKNAD: Når du skal bruke SPM-posttyper, må administratoren definere dynamiske sideoppsett for posttypene SPM og PCD. Når du velger en SPM-type, kan du få et annet sideoppsett enn standardsideoppsettet for PCD-poster hvis administratoren har konfigurert dynamiske sideoppsett for denne posttypen. Hvis du for eksempel velger en besøksmåls-type, kan du få et sideoppsett for besøksmål hvis administratoren har konfigurert dette. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av dynamiske sideoppsett for denne posttypen, se [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#) samt emnene om sideoppsett i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du håndterer besøksmål, se følgende emner:

- [Velge sideoppsettene for strukturerte produktmeldinger \(på side 621\)](#)
- [Knytte besøksmål, mål for neste besøk og utfall til produktdetaljer i et salgsbesøk \(på side 622\)](#)
- [Velge det primære besøksmålet, det primære målet for neste besøk eller det primære utfallet for et detaljert produkt \(på side 624\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan poster for strukturerte produktmeldinger kan brukes med produktindikasjoner, se [Eksempel på bruk av poster for strukturerte produktmeldinger og produktindikasjoner \(på side 625\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Velge sideoppsettene for strukturerte produktmeldinger

Når du skal bruke sideoppsett for strukturerte produktmeldinger (SPM) for å håndtere besøksmål under økter for produktdetaljutforming, må du velge den aktuelle verdien for Type for å bestemme de dynamiske sideoppsettene for SPM.

Før du begynner. Administratoren må definere dynamiske sideoppsett for SPM, slik det er beskrevet i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Hvis administratoren definerer de

dynamiske sideoppsettene og du deretter velger en SPM-type, blir resultatet et annet sideoppsett enn standardoppsettet for PCD-posttyper. Hvis du for eksempel velger en besøksmåtype for en post for et meldingsplanelement, blir resultatet et sideoppsett for besøksmål. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer dynamiske sideoppsett, se [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#). Administratoren må i tillegg definere brukertilgangsprofilen slik at du har tilgangsnivåene Skrivebeskyttet, Vis eller Overta primær for SPM-postene for relaterte opplysninger på detaljsiden Detaljer om produkter.

Slik velger du sideoppsettene for strukturerte produktmeldinger:

- 1 Naviger til detaljsiden for meldingsplan, og velg Besøksmålplan i plukklisfeltet Type for å vise sideoppsettet for besøksmålplan.
- 2 Naviger til siden Detaljer om meldingsplanelement, og velg Besøksmål i plukklisfeltet Type for å vise sideoppsettet for besøksmål.
- 3 Naviger til siden Detaljer om forbindelser for meldingsplanelement, og velg Mål for neste besøk i plukklisfeltet Type for å vise sideoppsettet for mål for neste besøk.
- 4 Naviger til området for relatert element for meldingssvar på en besøksdetaljside, og velg Utfall i plukklisfeltet Type for å vise sideoppsettet for utfall.

Knytte besøksmål, mål for neste besøk og utfall til produktdetaljer i et salgsbesøk

Ved hjelp av sideoppsettene for strukturerte produktmeldinger (SPM) kan selgere vise alle besøksmålene for produktene og de forventede utfallene fra salgsbesøket for produktene, og de kan fastsette besøksmålene for fremtidige besøk, alt basert utelukkende på produktet. Selgere har vanligvis tilgang til disse postene under en økt for produktdetaljutforming ved et legebesøk for å diskutere ett eller flere legemidler. Besøksdetaljene registreres i en post for kontaktpersonbesøk, og detaljene for legemiddelet er tilgjengelige i produktposten.

I området for relaterte opplysninger for produktdetaljer kan selgeren velge følgende:

- Besøksmål (meldingsplanelementer) fra et forhåndsdefinert sett av besøksmål for et bestemt produkt eller legemiddel
- Mål for neste besøk (forbindelser for meldingsplanelement) fra et forhåndsdefinert sett av neste besøksmål for et bestemt produkt eller legemiddel
- Utfall (meldingssvar) fra et forhåndsdefinert sett av utfall for et bestemt produkt eller legemiddel

Den følgende tabellen viser for eksempel besøksmålene (meldingsplanelementer) som salgssjefen kan angi for en selger.

Rad-ID	Produktnavn	Navn på besøksmål
12-1111	Legemiddel A	Presentere fordelene ved Legemiddel A til legen.
12-1112	Legemiddel A	Diskutere foreslått prisings- og rabattpolitikk for Legemiddel A med legen.
12-1113	Legemiddel A	Diskutere mulig salg av Legemiddel A med legen for neste år.
12-1114	Legemiddel A	Dele ut tilleggsopplysninger om Legemiddel A til legen.
12-1115	Legemiddel B	Informere legen om fordelene ved Legemiddel B sammenlignet med Legemiddel A for visse medisinske tilstander.
12-1116	Legemiddel B	Dele ut prøver av Legemiddel B til legen.

Felt i området for relaterte opplysninger for produktdetaljer

Følgende felt er tilgjengelige bare i området for relaterte opplysninger for produktdetaljer:

- Primært meldingsplanelement (som kan gis navnet Besøksmål)
- Primær forbindelse for meldingsplanelement (som kan gis navnet Mål for neste besøk)
- Primært meldingssvar (som kan gis navnet Utfall)

Følgende relaterte elementer er i tillegg tilgjengelige for å knytte SPM-poster (eller PCD-poster) til posten for produktdetaljer:

- Besøksmål for produktdetaljer for besøk (meldingsplanelementer for produktdetaljer for besøk)
- Mål for neste besøk for produktdetaljer for besøk (forbindelser for meldingsplanelement for produktdetaljer for besøk)
- Utfall for produktdetaljer for besøk (meldingssvar for produktdetaljer for besøk)

Dette emnet henviser til disse relaterte elementene samlet som *relaterte elementer for produktdetaljer for besøk*. Relaterte elementer for produktdetaljer for besøk og PCD-poster har en mange-til-mange-relasjon. Det betyr at én PCD-post kan knyttes til flere og forskjellige poster for relaterte elementer for produktdetaljer for besøk.

Selskapsadministratoren for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition konfigurerer området for relaterte opplysninger for produktdetaljer for sideoppsettene for firmabesøk, kontaktpersonbesøk og deltakersamtaler. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av sideoppsett for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, se opplysningene om sideoppsett i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Før du begynner. Administratoren må definere dynamiske sideoppsett for SPM, slik det er beskrevet i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Hvis administratoren definerer de dynamiske sideoppsettene og du deretter velger en SPM-type, blir resultatet et annet sideoppsett enn standardoppsettet for PCD-posttyper. Hvis du for eksempel velger en besøksmåls-type for en post for et meldingsplanelement, blir resultatet et sideoppsett for besøksmål. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer dynamiske sideoppsett, se [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#). Administratoren må i tillegg definere brukertilgangsprofilen slik at du har tilgangsnivåene Skrivebeskyttet, Vise eller Overta primær for SPM-postene for relaterte opplysninger på detaljsiden Detaljer om produkter.

Når du skal knytte poster av typen SPM (eller PCD) til posten for produktdetaljer, må følgende betingelser overholdes:

- Produktene for relaterte elementer for produktdetaljer for besøk og PCD-poster må samsvare.
- Du må angi PCD-posttypene på følgende måte:
 - Typen meldingsplanelement må angis som Besøksmål.
 - Typen forbindelse for meldingsplanelement må angis som Mål for neste besøk.
 - Meldingssvartypen må angis som Utfall.

Disse betingelsene are overholdes når du oppretter tilknytningene. De overholdes imidlertid ikke etterpå. Følgelig:

- Du må ikke endre feltet Produkt for relaterte elementer for produktdetaljer for besøk etter at du har opprettet en tilknytning.
- Du må ikke endre feltene Produkt og Type for PCD-postene etter at de er lagt til i de relaterte elementene for produktdetaljer for besøk som underordnede poster.
- Du må ikke slette noen eksisterende tilknytning eller endre postene Produktdetaljer eller PCD og deretter forsøke å gjenopprette tilknytningen.

Slik knytter du besøksmål, mål for neste besøk og utfall til produktdetaljer i et salgsbesøk:

- 1 Naviger til området for relaterte opplysninger for produktdetaljer på siden Detaljer om besøk for et kontaktpersonbesøk, et firmabesøk eller en deltakersamtale.

Området Detaljer om besøk inneholder kolonner for det primære besøksmålet (primært meldingsplanelement), det primære målet for neste besøk (primære forbindelser for meldingsplanelement) og det primære utfallet (primært meldingssvar).

- 2 Naviger til raden for produktet som du diskuterer under salgsbesøket, og klikk på produktnavnet, for eksempel Legemiddel A.
- 3 På detaljsiden for produktdetaljer:
 - Når du skal knytte et besøksmål til Legemiddel A, ruller du til området for relaterte opplysninger for besøksmål for produktdetaljer for besøk (meldingsplanelementer for produktdetaljer for besøk) og klikker på Velg. Bruk oppslagsvelgeren for å velge besøksmålet (meldingsplanelement) for Legemiddel A fra listen over besøksmål (meldingsplanelementer) på siden Rediger, og lagre deretter produktdetaljposten.
 - Når du skal knytte et mål for neste besøk til Legemiddel A, ruller du til området for relaterte opplysninger for mål for neste besøk for produktdetaljer for besøk (forbindelser for meldingsplanelement for produktdetaljer for besøk) og klikker på Velg. Bruk oppslagsvelgeren for å velge det neste målet for besøk (forbindelser for meldingsplanelement) for Legemiddel A fra listen over mål for neste besøk (forbindelser for meldingsplanelement) på siden Rediger, og lagre deretter produktdetaljposten.
 - Når du skal knytte et utfall til Legemiddel A, ruller du til området for relaterte opplysninger for Utfall for produktdetaljer for besøk (meldingssvar for produktdetaljer for besøk) og klikker på Velg. Bruk oppslagsvelgeren for å velge utfallet (meldingssvar) for Legemiddel A fra listen over utfall (meldingssvar) på siden Rediger, og lagre deretter produktdetaljposten.

MERKNAD: Du må kanskje legge til områdene for relaterte opplysninger (i listen ovenfor) på detaljsiden Produktdetaljer. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsett, se [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#). Kontakt selskapsadministratoren hvis områdene ikke er tilgjengelige for tilføyning i sideoppsettet.

MERKNAD: Poster av typen SPM (eller PCD) kan ikke opprettes fra en detaljvisning for produktdetaljer, og de kan bare knyttes til produktdetaljposten. Postene av typen SPM (eller PCD) må opprettes fra sidene for SPM (eller PCD) og må knyttes til det samme produktvaremerket, for eksempel Legemiddel A. Hver post av typen SPM (eller PCD) kan knyttes til produktvaremerket som detaljutformes under forskjellige besøk. Du kan imidlertid ikke velge samme post av typen SPM (eller PCD) for det samme produktet som detaljutformes, for samme besøk. Administratoren må definere detaljsidene for SPM (eller PCD) slik det beskrives i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Velge det primære besøksmålet, det primære målet for neste besøk eller det primære utfallet for et detaljert produkt

Du kan velge det primære besøksmålet (primært meldingsplanelement), det primære målet for neste besøk (primære forbindelser for meldingsplanelement) eller det primære utfallet (primært meldingssvar) for produktet som detaljutformes, ved hjelp av følgende fremgangsmåte. Besøksmålet, målet for neste besøk og utfallet som du velger som primært, vises i området for relaterte elementer for produktdetaljer på siden Detaljer om besøk. Formålet med den primære tildelingen er å bestemme hvilken elementpost som skal vises først, på siden Detaljer om produkter. Det foretas ingen spesiell behandling for denne tildelingen.

Før du begynner. Administratoren må definere dynamiske sideoppsett for SPM, slik det er beskrevet i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Hvis administratoren definerer de dynamiske sideoppsettene og du deretter velger en SPM-type, blir resultatet et annet sideoppsett enn standardoppsettet for PCD-posttyper. Hvis du for eksempel velger en besøksmåltipe for en post for et meldingsplanelement, blir resultatet et sideoppsett for besøksmål. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer dynamiske sideoppsett, se [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#). Administratoren må i tillegg definere brukertilgangsprofilen slik at du har tilgangsnivåene Skrivebeskyttet, Vise eller Overta primær for SPM-postene for relaterte opplysninger på detaljsiden Detaljer om produkter.

Slik velger du det primære besøksmålet, det primære målet for neste besøk eller det primære utfallet:

- 1 Naviger til detaljsiden Detaljer om produkter for produktet som du detaljuttermer (for eksempel Legemiddel A).
- 2 Slik tildeler du et besøksmål (meldingsplanelement) som primært besøksmål (primært meldingsplanelement):
 - a Rediger detaljsiden for produktdetaljer.
 - b For feltet for primært besøksmål (primært meldingsplanelement) bruker du oppslagsvelgeren for å velge et besøksmål (meldingsplanelement) fra listen, som primært mål.
- 3 Slik tildeler du et mål for neste besøk (forbindelser for meldingsplanelement) som primært mål for neste besøk (primære forbindelser for meldingsplanelement):
 - a Rediger detaljsiden for produktdetaljer.
 - b For feltet for primært mål for neste besøk (primære forbindelser for meldingsplanelement) bruker du oppslagsvelgeren for å velge et mål for neste besøk (forbindelser for meldingsplanelement) fra listen, som primært mål.
- 4 Slik tildeler du et utfall (meldingssvar) som primært utfall (meldingssvar):
 - a Rediger detaljsiden for produktdetaljer.
 - b For feltet for primært utfall (primært meldingssvar) bruker du oppslagsvelgeren for å velge et utfall (meldingssvar) fra listen, som primært utfall.

Eksempel på bruk av poster for strukturerte produktmeldinger og produktindikasjoner

Dette emnet inneholder ett eksempel på hvordan administratorer eller selgere kan definere postene for strukturerte produktmeldinger (SPM) og poster for produktindikasjon for selgere som skal detaljutterme eller dele ut produkter for kunder. Du kan bruke denne funksjonen annerledes, avhengig av forretningsmodell.

- 1 En salgssjef eller administrator definerer vanligvis følgende opplysninger for salgsteamet:
 - En besøksmålplan (meldingsplan) for et bestemt produkt som også kan inkludere en bestemt indikasjon (produktindikasjon)
Hvis du vil ha opplysninger om meldingsplaner, se [Meldingsplaner \(på side 604\)](#).
 - Produktindikasjonsposter etter behov
Hvis du vil ha flere opplysninger om produktindikasjoner, se [Produktindikasjoner \(på side 626\)](#).
 - Besøksmål (meldingsplanelementer), mål for neste besøk (forbindelser for meldingsplanelement) og utfall (meldingssvar) for besøksmålplanen etter behov
Dette trinnet standardiserer formålet og utfallet for besøket og strukturerer målene for hvert besøk for salgsteamet.
Hvis du vil ha opplysninger om meldingsplanelementer, se [Meldingsplanelementer \(på side 611\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement, se [Forbindelser for meldingsplanelement \(på side 616\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om meldingssvar, se [Justere svar på meldinger \(på side 208\)](#).
- 2 Når SPM-postene og produktindikasjonene er definert, utfører en legemiddelkonsulent vanligvis følgende oppgaver:
 - a Besøker en lege eller et sykehus og registrerer besøksopplysningene på siden Detaljer om besøk for firmaet eller kontaktpersonen
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du gjennomfører salgsbesøk, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).
 - b Dokumenterer prøvene eller reklameartiklene som leveres for hver kontaktperson, ved hjelp av det aktuelle området for relaterte opplysninger på siden Detaljer om besøk (Leverte prøver eller Leverte reklameartikler)
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du dokumenterer prøvene eller reklameartiklene som leveres, se Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter (se [Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#) på side 558) eller Koble opplysninger om reklameartikler til besøk (se [Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#) på side 560).

- c Dokumenterer produktdetaljene for hver kontaktperson eller hvert firma ved hjelp av området for relaterte opplysninger for produktdetaljer på siden Detaljer om besøk. Selgeren kan gjøre følgende for hvert produkt som detaljutføres:
 - Velge indikasjonen (produktindikasjon).
 - Dokumentere ytterligere besøksmål, mål for neste besøk og utfall.
 - (Valgfritt) Selgeren kan identifisere indikasjonen og dokumentere de aktuelle besøksmålene, målene for neste besøk og utfallene.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du dokumenterer produktdetaljer, se Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk (se [Koble produktdetaljopplysninger til besøksposter](#) på side 554).
- d Når selgeren har valgt og dokumentert alle elementene som er relatert til besøket, sender selgeren besøket.

Produktindikasjoner

Bruk sidene for produktindikasjon til å opprette, oppdatere og spore produktindikasjoner. En *produktindikasjon* er en kombinasjon av et symptom eller en sykdom og det spesifikke produktet eller legemiddelet som lindrer symptomet eller sykdommen. Vanligvis redegjør legemiddelkonsulenter nærmere om produktindikasjonen under et helsearbeiderbesøk. Eksempler på produktindikasjoner er Allergi – Legemiddel A, Astma – Legemiddel A, Arytmi – Legemiddel B og Hjertesvikt – Legemiddel C. I dette eksemplet brukes Legemiddel A til å behandle symptomene for både allergier og astma.

Et produkt kan ha null eller flere indikasjoner. Produktindikasjonsposten sporer den unike kombinasjonen av produktet og den tilknyttede indikasjonen. Hvis det finnes en produktindikasjon, må navnet på produktindikasjonen være unikt. Når produktdetaljer vises for et kundebesøk, er en liste over produktindikasjoner tilgjengelig for selgeren, slik at selgeren kan foreta valg under en økt for produktdetaljutforming. Produktindikasjonene er tilgjengelige i området for relaterte opplysninger for produktdetaljer på en besøksdetaljside.

En produktindikasjon er en hovedkomponent i produktmeldingsprosessen for en legemiddelkonsulent. Produkter eller legemidler detaljutføres vanligvis på et produktnivå av selgeren og ikke på et lagerenhetsnivå i produktlagersystemet. Legemiddel A kan for eksempel ha flere indikasjoner: en for kroniske obstruktive lungesykdommer, en for astma og så videre. Hver indikasjon har en unik besøksmålplan (meldingsplan) og unike besøksmål (meldingsplanelementer). Du kan bruke produktindikasjonen til å filtrere de aktuelle områdene for relaterte opplysninger for poster for strukturerte produktmeldinger, for eksempel besøksmålplaner (meldingsplaner) og samtalemål (meldingsplanelementer). Hvis du vil ha flere opplysninger om detaljutforming for produkter ved hjelp av området for relaterte opplysninger for produktdetaljer på en besøksdetaljside, se [Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk](#) (se [Koble produktdetaljopplysninger til besøksposter](#) på side 554). Hvis du vil ha flere opplysninger om strukturerte produktmeldinger (SPM), se [Strukturerte produktmeldinger \(på side 620\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om produktindikasjoner, kan det hende at fanen Produktindikasjon er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for produktindikasjoner

Hjemmesiden for produktindikasjoner er startpunktet for håndtering av produktindikasjoner. Denne siden inneholder opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for produktindikasjoner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du skal arbeide med produktindikasjoner, må brukerrollen din omfatte rettigheten Håndter tilgang til farmasi.

Opprette en produktindikasjon

Du kan opprette en ny produktindikasjon ved å klikke på knappen Ny i området for nylig endrede produktindikasjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Produktindikasjonsfelt \(på side 629\)](#).

Arbeide med produktindikasjonslister

Området for produktindikasjonslister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett av standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for produktindikasjoner.

Produktindikasjonsliste	Filtre
Alle produktindikasjoner	Alle produktindikasjoner som er synlige for deg, uavhengig av hvem som eier produktindikasjonen.
Nylig endrede produktindikasjoner	Alle produktindikasjoner med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdatoen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#). Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige produktindikasjoner

Området for nylig endrede produktindikasjoner viser de seneste produktindikasjonene som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for produktindikasjoner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for produktindikasjoner:

- Nylig opprettede produktindikasjoner
- Nylig endrede produktindikasjoner
- Mine nylig opprettede produktindikasjoner
- Mine nylig endrede produktindikasjoner
- Andre rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for produktindikasjoner.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for produktindikasjoner:

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for produktindikasjoner.
- 2 Bruk pilene på siden Hjemmesideoppsett for produktindikasjoner for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om produktindikasjoner:

- [Produktindikasjoner \(på side 626\)](#)
- [Håndtere produktindikasjoner \(på side 628\)](#)
- [Produktindikasjonsfelt \(på side 629\)](#)

Håndtere produktindikasjoner

Se følgende emner hvis du vil ha opplysninger om hvordan du håndterer produktindikasjoner:

- [Knytte produktindikasjonsposter til produktdetaljer \(på side 628\)](#)
- [Knytte produktindikasjoner til poster for strukturerte produktmeldinger \(på side 628\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om produktindikasjoner:

- [Produktindikasjoner \(på side 626\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for produktindikasjoner \(på side 626\)](#)
- [Produktindikasjonsfelt \(på side 629\)](#)

Knytte produktindikasjonsposter til produktdetaljer

Du knytter vanligvis en produktindikasjonspost til et produkt som du detaljutterformer ved hjelp av området for relaterte opplysninger for produktdetaljer.

Slik knytter du produktindikasjonsposter til produktdetaljer:

- 1 Opprett produktindikasjonspostene for produktet som du skal detaljutterforme.
- 2 Naviger til området for relaterte opplysninger for produktdetaljer på besøksdetaljsiden for kundebesøket, og rediger produktdetaljposten for det aktuelle produktet.
- 3 Bruk oppslagsvelgeren for feltet Indikasjonsnavn for å velge et produktindikasjonsnavn fra listen over produktindikasjoner som er tilgjengelig for produktet som du detaljutterformer.

Knytte produktindikasjoner til poster for strukturerte produktmeldinger

Du knytter vanligvis en produktindikasjonspost til poster for strukturerte produktmeldinger (SPM), for eksempel besøksmålplaner (meldingsplaner), besøksmål (meldingsplanelementer), mål for neste besøk (forbindelser for meldingsplanelement) og utfall (meldingssvar).

Slik knytter du produktindikasjonsposter til poster for strukturerte produktmeldinger:

- 1 Opprett produktindikasjonspostene for produktet som du skal detaljutforme.
- 2 Naviger til hver SPM-posttype (for eksempel besøksmålplan (meldingsplan), besøksmål (meldingsplanelement), mål for neste besøk (forbindelser for meldingsplanelement) og utfall (meldingssvar), og rediger den aktuelle posten.
- 3 Bruk oppslagsvelgeren for feltet Indikasjonsnavn for å velge et produktindikasjonsnavn fra listen over produktindikasjonsnavn som er tilgjengelig for produktet som du detaljutformer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren må definere feltet Indikasjonsnavn for SPM-posttypen.

Produktindikasjonsfelt

Bruk siden Rediger produktindikasjon for å legge til en produktindikasjon eller oppdatere detaljer for en eksisterende produktindikasjon. Siden Rediger produktindikasjon viser hele feltsettet for en produktindikasjon.

TIPS: Du kan også redigere produktindikasjoner på siden [Produktindikasjonsliste](#) og siden [Produktindikasjonsdetaljer](#). Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av produktindikasjonsfeltene.

Felt	Beskrivelse
Indikasjonsnavn	Navnet på produktindikasjonsposten. Noen eksempler er Allergi, Astma, Arytmi og Hjertesvikt. Maksimumslengden er 50 tegn. (Obligatorisk)
Produktindikasjonsnavn	Skrivebeskyttet. En sammenslåing av produktnavnet og indikasjonsnavnet. Eksempel: Astma – Legemiddel A eller Allergi – Legemiddel A, forutsatt at Legemiddel A brukes til å behandle både astma og allergier. Dette feltet må være unikt i selskapet.
Produkt	Produktnavnet på varemerkenivå. Varemerket defineres for produktposten når feltet Type for produktet angis som Detaljer, for eksempel Legemiddel A. Velg produktnavnet ved hjelp av oppslagsikonet. Produktindikasjonspostene sorteres etter produktnavn. Dette feltet er obligatorisk som standard. MERKNAD: Produktet må være et gyldig produkt for feltet Produktkategori.
Beskrivelse	Flere detaljer for å beskrive indikasjonen. Maksimumslengden er 255 tegn.
Produkt: Produktkategori	Skrivebeskyttet. Produktkategorien for det valgte produktvaremerket. Selskapsadministratoren definerer produktkategorien, for eksempel Antihypertensiva, Anxiolytika, Astma, Reklameartikler for markedsføring og så videre.

Ordre

Ordreposttypen, som allerede var tilgjengelig i Oracle CRM On Demand, er utvidet og har bedre funksjonalitet for naturvitenskap. Du bruker ordresidene til å opprette, oppdatere og spore ordre og tilknyttede ordreartikler for produkter. Selgeren kan for eksempel bruke ordresiden til følgende:

- Opprette en direkte forespørsel om prøveinnfrielse, og sende en ordre til hovedkontoret om prøver som skal sendes direkte til kundene.

- Legge inn en intern ordre på hovedkontoret for påfylling av prøver som det er gått tom for. Selgere går tom for prøver innimellom, og her kan de legge inn nye bestillinger når det er behov.

Ordreposttypen er koblet til alle kundeobjekter og kan aktiveres for integrasjon ved hjelp av Web-integreringshendelser og arbeidsflyter. Hvis området Ordre ikke er synlig på detaljsiden for egendefinert objekt, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Ordre i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

Før du begynner: Når du skal arbeide med ordre, må verdien for ordrebruk på selskapsprofilsiden settes til CRM On Demand Order Management, og brukerrollen må omfatte rettigheten Aktiver tilgang til ordreopprettelse.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av ordre og opplysninger om det tilknyttede ordrelinjeelementet, kan det hende at fanen Ordre er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for ordre

Hjemmesiden for ordre er utgangspunktet for håndtering av ordre og tilknyttede ordreartikler for produkter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for ordre. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Når du skal arbeide med ordre og ordreartikler, må verdien for ordrebruk på selskapsprofilsiden settes til CRM On Demand Order Management, og brukerrollen må omfatte rettigheten Aktiver tilgang til ordreopprettelse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

Opprette en ordre

Prøveadministratoren oppretter en ny ordre ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig opprettede ordre. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Ordrefelt \(på side 634\)](#).

Arbeide med ordrelister

Området for ordrelister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for ordre.

Ordreliste	Filtre
Alle ordre	Alle order som er synlige for deg uavhengig av hvem som eier ordren, eller når den ble opprettet.
Mine nylig opprettede ordre	Filtrer ordre med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Alle nylig opprettede ordre	Filtrer alle opprettede ordre som er synlige for deg, sortert etter opprettelsesdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige ordrer

Området Mine nylig opprettede ordrer og Mine nylig viste order viser de seneste ordrene som du har opprettet eller vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for ordrer

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for ordre:

- Nylig opprettede ordrer
- Nylig endrede ordrer
- Mine nylig opprettede ordrer
- Mine nylig endrede ordrer
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for ordrer)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for ordrer

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for ordrer.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for ordre for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om ordrer og ordreartikler for prøver:

- [Ordrer \(på side 629\)](#)
- [Ordrefelt \(på side 634\)](#)
- [Håndtere ordrer](#)

Håndtere ordrer

Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av ordrer, se:

- [Om EBIZ PIP-integrering og Oracle CRM On Demand Order Management \(på side 632\)](#)
- [Opprette en ordreartikkel for produkter \(på side 632\)](#)
- [Sende en ordre på produkter \(på side 634\)](#)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk \(på side 562\)](#)

MERKNAD: Funksjonen for ordrer inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Arbeide med poster \(på side 46\)](#)
- [Overføre eierskap til poster \(på side 137\)](#)
- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om ordrer i følgende emner:

- [Ordrer \(på side 629\)](#)
- [Ordrefelt \(på side 634\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for ordrer \(på side 630\)](#)

Om Ebiz PIP-integrering og Oracle CRM On Demand Order Management

Oracle CRM On Demand støtter to typer ordrebehandling som er gjensidig utelukkende. Administratorer kan velge hvilken ordrebehandlingstype som skal brukes, ved å angi valget Ordrebruk på siden Selskapsprofil:

- Oracle CRM On Demand Order Management, som finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
Du kan ikke bruke Oracle CRM On Demand Order Management og integrere ordrer med Oracle E-Business Suite. Hvis du vil integrere ordrer med Oracle E-Business Suite, må du bruke valget for Ebiz PIP-integrering.
- Ebiz PIP-integrering, det vil si integreringsløsningen Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand og Oracle E-Business Suite
Når du bruker valget for Ebiz PIP-integrering, inneholder ordreposter i Oracle CRM On Demand skrivebeskyttede hodeopplysninger, og dermed kan data fra Oracle E-Business Suite lagres i Oracle CRM On Demand bare for visning. Alle ordre- og linjeelementer opprettes i Oracle E-Business Suite. Når du aktiverer valget for Ebiz PIP-integrering, spores ikke ordrelinjeelementer i Oracle CRM On Demand.

Vurderinger ved overgang fra ordrebehandling med Ebiz PIP-integrering til Oracle CRM On Demand Order Management

Hvis du bruker valget for Ebiz PIP-integrering for ordrebehandling, og ønsker å vise følgende elementer i Oracle CRM On Demand og ha støtte for egendefinerte objekter i tilpasninger, må du overføre ordrene til Oracle CRM On Demand Order Management:

- Hjemmeside for ordrer
- Ordrelistor for hvert firma eller hver kontaktperson
- Oppføringer i ordrelinjeelementer

I tillegg til overføring til Oracle CRM On Demand Order Management må du aktivere posttypene Ordre og Ordreartikkel samt import og eksport, arbeidsflyter og Web-tjenester i Oracle CRM On Demand Customer Care. Oracle CRM On Demand har integrering med posttypen Prisliste, som tidligere bare var tilgjengelig i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Når du overfører ordrer til Oracle CRM On Demand Order Management, må de nødvendige rettighetene aktiveres i Oracle CRM On Demand Customer Care slik at posttypen Prisliste blir synlig for deg. Når du har overført ordrer til Oracle CRM On Demand Order Management, kan du tilpasse ordrepostene i Oracle CRM On Demand i henhold til dine forretningslogikkbehov. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av valget Ordrebruk i selskapsprofilen, se Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) på side 1111).

Opprette en ordreartikkel for produkter

Du kan bruke ordresidene til å opprette og oppdatere ordreartikler for produkter, og du kan spore hvilke produkter kunden kjøpte.

MERKNAD: Du kan også bruke sidene for prøveforespørsler til å koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk, se [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk \(på side 562\)](#). Merk at hvis du tilpasser detaljsiden for ordrer ved å legge til et nytt felt, vil det nye feltet også være tilgjengelig på sidene for prøveforespørsler.

Før du begynner. Når du skal arbeide med ordrer og ordreartikler, må verdien for ordrebruk på selskapsprofilsiden settes til CRM On Demand Order Management, og brukerrollen må omfatte rettigheten Aktiver tilgang til ordreopprettelse.

Slik oppretter eller oppdaterer du en ordreartikkel for produkter

- 1 Velg den ønskede ordren på hjemmesiden for ordrer.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger ordrer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 På detaljsiden for ordre:
 - Klikk på Ny i området Ordreartikler for å legge til en ordrelinjeartikkel i ordren.

MERKNAD: Du vil kanskje legge til området Ordreartikler i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).

 - Klikk på Rediger ved siden av en ordrelinjeartikkel når du skal oppdatere ordreartikkelen.
- 3 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, på detaljsiden eller redigeringssiden for ordreartikkelen, og lagre posten.

Felt	Beskrivelse
Ordreartikkelnummer	(Skrivebeskyttet) Det unike nummeret for denne ordrelinjeartikkelen.
Valuta	Valutaen som brukes for denne ordreartikkelen. Bruk oppslagsvelgeren til å velge valutaen.
Rabattbeløp	Dette feltet gjelder ikke for den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.
Rabattprosent	Dette feltet gjelder ikke for den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.
Produkt	(Obligatorisk) Produktet som blir bestilt.
Mengde	(Obligatorisk) Mengden av produktet som blir bestilt. Verdien i dette feltet kan ikke være negativ.
Ordre	(Skrivebeskyttet) Den overordnede ordren som ordrelinjeartikkelen er koblet til.
Ordre: Ekstern unik ID	(Skrivebeskyttet) Den unike eksterne ID-en til den overordnede ordren som ordrelinjeartikkelen er koblet til.
Pris	Dette feltet gjelder ikke for den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.
Pris etter rabatt	Dette feltet gjelder ikke for den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.
Status	(Obligatorisk) Verdien i dette feltet er som standard Pågå.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om ordrer i følgende emner:

- [Ordrer \(på side 629\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for ordrer \(på side 630\)](#)
- [Håndtere ordrer](#)
- [Ordrefelt \(på side 634\)](#)

Sende en ordre på produkter

Når du er ferdig å opprette og oppdatere ordreartikler for et ordreobjekt, kan du sende ordren.

Før du begynner. Når du skal arbeide med ordrer og ordreartikler, må verdien for ordrebruk på selskapsprofilsiden settes til CRM On Demand Order Management, og brukerrollen må omfatte rettigheten Aktiver tilgang til ordreopprettelse.

Slik sender du en ordre på produkter

- 1 Velg den ønskede ordren på hjemmesiden for ordrer.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger ordrer, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Gå gjennom ordreartiklene som er knyttet til denne ordren for produkter, på detaljsiden for ordre, og kontroller at de registrerte opplysningene er riktige.
- 3 Klikk på Send for å sende ordren på produkter, inkludert alle de tilknyttede ordrelinjeartiklene.
Verdien i feltet Status for ordreopprettelse for ordren endres til Sendt, som angir at ordren for produkter er sendt til behandling. Du kan ikke endre en ordre på produkter som er sendt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om ordrer i følgende emner:

- [Ordrer \(på side 629\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for ordrer \(på side 630\)](#)
- [Håndtere ordrer](#)
- [Ordrefelt \(på side 634\)](#)

Ordrefelt

Bruk siden for ordredigering når du skal legge til en ordre på produkter eller oppdatere detaljer for en eksisterende ordre på produkter. Siden for ordredigering viser alle feltene for en ordre.

TIPS: Du kan også redigere ordrer på detaljsiden for ordre. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av ordrefeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om ordre	
Ordrenummer	Et unikt nummer som tilordnes manuelt til hver ordre.

Felt	Beskrivelse
Type	Kategorien Ordre. Standardverdien for Type for en ordrepst er Ordre. Du kan velge følgende verdier ved hjelp av plukklisten: Prøveforespørsel og Ordre. MERKNAD: Selskapsadministratoren må definere dette redigerbare feltet for å være tilgjengelig på sideoppsettet ettersom det ikke er tilgjengelig på sideoppsettet som standard.
Firma	Firmaet som er knyttet til denne ordren.
Salgsmulighet	Salgsmuligheten som er knyttet til denne ordren.
Kontaktperson	Kontaktpersonen som er knyttet til denne ordren.
Ordre opprettet	Datoen da ordren ble opprettet.
Status for ordreopprettelse	(Skrivebeskyttet) Verdien i dette feltet er som standard Pågår. Når du sender en ordre på produkter, endres verdien i dette feltet til Sendt.
Ekstern unik ID	Unik ekstern ID for ordreintegrasjon med Oracle CRM On Demand.
ID	Verdien i dette feltet er en unik identifikasjon av ordren.
Forsendelsesadresse	Adressen som ordren skal sendes til. Bruk oppslagsvelgeren til å velge en adresse. Du må fylle ut dette feltet når du skal opprette en prøveforespørselsordre, se Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk (på side 562) .
Faktureringsadresse	Faktureringsadressen for ordren i kontekst.
Ordrestatus	Statusen på ordren, som kan være én av følgende: Venter, Sendt, Behandlet eller Sendt. Du kan angi statusen om nødvendig. Når du sender ordren, endres ordrestatusen til Sendt.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Personen som opprettet ordreposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Beskrivelse	(Valgfritt) En beskrivelse av ordren.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om ordrer i følgende emner:

- [Ordrer \(på side 629\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for ordrer \(på side 630\)](#)

■ [Håndtere ordrer](#)

Tilbud

En tilbudspost inneholder et tilbud til en kunde for bestemte produkter og tjenester til en bestemt pris. Ved å bruke Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite kan du begynne å opprette et tilbud fra Oracle CRM On Demand ved å klikke på knappen Nytt tilbud i området for tilbudsrelatert element i en salgsmulighetspost. Tilbudsposter opprettes og administreres i Oracle E-Business Suite og synkroniseres med Oracle CRM On Demand. Fra Oracle CRM On Demand kan brukere vise alle tilbud som er knyttet til et firma eller en salgsmulighet som har blitt opprettet gjennom integrasjonspakken. Integrasjonspakken bruker tilbudsposttypen i Oracle CRM On Demand. Kunder som har lisensiert integrasjonspakken, må kontakte Oracle CRM On Demand Customer Care for å få konfigurert tilbudsposttypen.

Etter at tilbudsposttypen har blitt konfigurert, kan du angi eller oppdatere opplysninger om firma, kontaktperson for firma, og produkt i Oracle E-Business Suite og synkronisere disse opplysningene til Oracle CRM On Demand. Du kan bruke disse dataene i Oracle CRM On Demand til å administrere salgskundeemner og salgsmuligheter. Du starter vanligvis med å opprette et tilbud fra Oracle CRM On Demand når salgssyklusen kommer til det punktet der et tilbud er nødvendig. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du konfigurerer integrasjonspakken, se *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Ordrer \(på side 629\)](#)
- [Om Ebiz PIP-integrering og Oracle CRM On Demand Order Management \(på side 632\)](#)
- [Salgsmuligheter \(på side 302\)](#)
- [Firmaer \(på side 257\)](#)

Blokkerte produkter

Denne funksjonen finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Bruk sidene for blokkerte produkter til å angi at enkelte produkter er blokkert for primære kontaktpersoner. Du oppretter én blokkert produktpost for hvert produkt som du vil blokkere for en angitt primær kontaktperson. Du kan vise produktene som er blokkert for en kontaktperson i en skrivebeskyttet liste i området med relaterte opplysninger om blokkerte produkter på siden Detaljer om kontaktperson.

Hvilke begrensninger gjelder for blokkerte produkter?

Hvis det finnes blokkerte produktposter, filtreres produktene som du kan velge for detaljer om produkter, leverte prøver, reklameartikler og prøveforespørsler under et kundebesøk. Blokkerte produktposter forhindrer at angitte blokkerte produkter vises i listen over tilgjengelige produkter i følgende elementer relatert til besøksdetaljer:

- Tilgjengelige produkter for detaljutforming
- Tilgjengelige prøver for levering
- Tilgjengelige reklameartikler for levering
- Tilgjengelige meldingsplaner

Blokkerte produktposter forhindrer også at de angitte blokkerte produktene vises i produktoppslagsvinduet på sidene Detaljer om produkter og Rediger produkter. Hvis du ikke vil at denne filtreringen skal utføres, må du ikke fylle ut blokkerte produktposter.

MERKNAD: I tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand førte ikke blokkerte produktposter til filtrering av tilgjengelige produkter i elementer relatert til besøksdetaljer eller i produktoppslagsvinduet i forbindelse med et

kundebesøk. Hvis du vil hindre at blokkerte produktposter opprettet før versjon 22 fører til filtrering av tilgjengelige produkter i denne versjonen, må du slette disse blokkerte produktpostene.

Produkter blokkeres ikke på varemerkenivå

Hvis du vil forhindre at alle elementer for et produktmerke leveres eller diskuteres i et salgsbesøk, må du blokkere alle tilgjengelige elementer for produktmerket, inkludert reklameartikler, opplysningsartikler og produktprøver. Hvis du for eksempel vil blokkere alle produktartikler tilknyttet Legemiddel X for den primære kontaktpersonen Dr. Hansen, må du opprette enkeltoppføringer for hvert element du vil blokkere, som datarader i en blokkert produktpost:

- Dr. Hansen - Legemiddel X 400 mg
- Dr. Hansen - Legemiddel X 200 mg
- Dr. Hansen - Legemiddel X, reklamebrosjyre
- Dr. Hansen - Legemiddel X, golfball

Ved å blokkere produkter kan du blokkere enkelte elementer for et produktmerke og ikke blokkere andre elementer. Du kan for eksempel blokkere utsendelse av prøver av et legemiddel til en primær kontaktperson, men du kan tillate at kontaktpersonen mottar reklameartikler om legemiddelet, eller du kan tillate at kontaktpersonen mottar 400 mg av et legemiddel, men ikke doseringen på 200 mg.

Krav for blokkering av produkter for en primær kontaktperson

Hvis du vil blokkere produkter for en primær kontaktperson, må brukerrollen og tilgangsprofilene ha riktig tilgang til posttypen Blokkert produkt. Fanen Blokkerte produkter må også være tilgjengelig for rollen. Hvis du vil gjøre fanen Blokkerte produkter tilgjengelig for en annen brukerrolle, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter tilgang til farmasi.

Arbeide med hjemmesiden for blokkerte produkter

Hjemmesiden for blokkerte produkter er startpunktet for håndtering av blokkerte produkter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for blokkerte produkter. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en blokkert produktpost

Du kan opprette en blokkert produktpost ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede blokkerte produkter på hjemmesiden for blokkerte produkter.

Arbeide med lister over blokkerte produkter

Området Lister over blokkerte produkter inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene for blokkerte produkter er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste over blokkerte produkter	Filtre
Alle blokkerte produkter	Alle blokkerte produkter som er synlige for deg.
Nylig endrede blokkerte produkter	Alle blokkerte produkter som er synlige for deg, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede blokkerte produkter

Området Nylig endrede blokkerte produkter inneholder de blokkerte produktene som sist er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for blokkerte produkter.

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere rapportområder på hjemmesiden for blokkerte produkter. Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for blokkerte produkter.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for blokkerte produkter

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for blokkerte produkter.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for blokkerte produkter for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om blokkerte produkter:

- [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#)
- [Håndtere blokkerte produkter \(på side 638\)](#)
- [Om visning av lister over blokkerte produkter for kontaktpersoner \(på side 639\)](#)
- [Felt for blokkerte produkter \(på side 640\)](#)
- [Leverer prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#)

Håndtere blokkerte produkter

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratører kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

- [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for blokkerte produkter \(på side 637\)](#)
- [Om visning av lister over blokkerte produkter for kontaktpersoner \(på side 639\)](#)
- [Om blokkering av produkter og smartbesøksmaler \(på side 639\)](#)
- [Om arbeidsflyter og produktblokkeringsregler for prøveforespørselselementer \(på side 639\)](#)
- [Felt for blokkerte produkter \(på side 640\)](#)
- [Leverer prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#)

Om visning av lister over blokkerte produkter for kontaktpersoner

Hvis du vil la brukerne se området for blokkerte produkter på siden Detaljer om kontaktperson, må du legge til området med relaterte opplysninger om blokkerte produkter på sideoppsettene for Detaljer om kontaktperson for de aktuelle rollene. Du må også konfigurere de aktuelle brukerrollene og tilgangsprofilene for å gi brukerne skrivebeskyttet tilgang til den relaterte posttypen Blokkerte produkter for posttypen Kontaktperson. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til områder med relaterte opplysninger i sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#) og [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av tilgangsnivåer for brukerroller og tilgangsprofiler, se [Brukerstyring og tilgangskontroller \(på side 1341\)](#).

Beslektede emner

- [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for blokkerte produkter \(på side 637\)](#)
- [Håndtere blokkerte produkter \(på side 638\)](#)
- [Felt for blokkerte produkter \(på side 640\)](#)
- [Levere prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#)

Om blokkering av produkter og smartbesøksmaler

Oracle CRM On Demand-reglene for blokkering av produkter gjelder ikke for smartbesøksmaler. Hvis du oppretter et smartbesøk for en gruppe eller gjentakende bruk, og senere aktiverer produktblokkeringsregler for et produkt som er angitt i smartbesøksmalen i Oracle CRM On Demand, blokkeres ikke produktet for prøvelevering, produktdetaljer eller produktsalgskampanjer hvis smartbesøksmalen brukes.

Ta følgende situasjon som eksempel:

- 1 Du oppretter to kontaktpersoner, Kontaktperson 1 og Kontaktperson 2.
- 2 Du oppretter et besøk for Kontaktperson 1, og leverer en prøve for Kontaktperson 1 med Prøve A som produktangivelse.
- 3 Du lagrer besøket ved hjelp av malen Felles smartbesøk.
- 4 Du oppretter et blokkert produkt for Kontaktperson 2, med Prøve A som produktangivelse.
- 5 Du oppretter et besøk for Kontaktperson 2, og velger smartbesøksmalen som du har opprettet.

Hvis du bruker malen i denne situasjonen, opprettes Prøve A automatisk, og den knyttes til Kontaktperson 2 og hopper over produktblokkeringsregelen. Selv om Prøve A er definert som blokkert for Kontaktperson 2, er Prøve A tilgjengelige i produktoppslaget for Kontaktperson 2.

ADVARSEL: Som utfallet av eksemplet ovenfor viser, må du bruke smartbesøksmaler med forsiktighet når produkter er blokkert. Hvis produktblokkeringsregler legges til etter at du har konfigurert smartbesøksmaler, må du endre rapporteringsmekanismen manuelt for produktfordeling. Hvis du blokkerer produkter i selskapet, anbefaler vi at du oppretter smartbesøksmalen etter at produktblokkeringsregelen er definert, og legger til produktet i smartbesøket hvis det ikke er blokkert for den aktuelle kunden.

Om arbeidsflyter og produktblokkeringsregler for prøveforespørselselementer

Behandling av blokkerte produkter støttes ikke for prøveforespørselselementer når arbeidsflyter brukes i Oracle CRM On Demand. Ta følgende situasjon som eksempel: En arbeidsflyt som opprettes for et prøveforespørselselement, fører til at et blokkert produkt, Prod1, angis i feltet Produkt for prøveforespørselselementet.

- 1 Du oppretter følgende poster:
 - Firma: Frm1
 - Kontaktperson: Kont1 med adresse

- Produkter: Prod1 og Prod2
- 2 Du tildeler Prod1 og Prod2 til en administrativ bruker.
- 3 Du oppretter en produktblokkeringspost for Prod1 og Kont1 slik at Prod1 blir definert som et blokkert produkt for kontaktpersonen Kont1.
- 4 Du oppretter en arbeidsflyt for et prøveforespørselselement med triggeren Ved lagring av ny post og handlingen Oppdater verdier der Feltnavn er satt til Produkt og den tilhørende verdien er Prod1.
- 5 Fra Frm1 oppretter du et besøk, og deretter oppretter du en prøveforespørsel i området Prøveforespørsel i besøket, med Kont1 som kontaktperson for besøket.
- 6 Du klikker på Ny under Prøveforespørselselement i området Prøveforespørsel, og fyller ut feltene som følger:
 - Ordreartikkelnummer: 1
 - Mengde: 1
 - Produkt: Prod2

MERKNAD: Bare Prod2 er synlig ettersom Prod1 er blokkert for kontaktpersonen Kont1.

- 7 Lagre posten.

Ettersom Prod1 er blokkert, vil du kanskje forvente at arbeidsflyten for prøveforespørselselementet ikke angir Prod1 i feltet Produkt. Selv om arbeidsflythandlingen som ble konfigurert i trinn 4, utløses, følger arbeidsflyten likevel ikke produktblokkeringsregelen. Dermed settes det blokkerte produktet Prod1 inn i feltet Produkt for prøveforespørselselementet.

Felt for blokkerte produkter

Siden Rediger blokkerte produkter inneholder hele settet med felt for et blokkert produkt.

TIPS: Du kan også redigere blokkerte produkter på siden [Liste over blokkerte produkter](#) og siden [Detaljer om blokkerte produkter](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene for blokkerte produkter.

Felt	Beskrivelse
Produkt	Produktet som du vil blokkere.
Kontaktperson	Kontaktpersonen som du vil blokkere produktet for.

Beslektede emner

- [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for blokkerte produkter \(på side 637\)](#)
- [Håndtere blokkerte produkter \(på side 638\)](#)
- [Om visning av lister over blokkerte produkter for kontaktpersoner \(på side 639\)](#)
- [Levere prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#)

10 Finansforvaltning

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for finansforvaltning:

- **Finanskonti.** Bruk disse sidene til å håndtere finanskontoopplysninger.
- **Finanskonto innehavere.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om innehavere av finanskonti.
- **Eiendeler for finanskonto.** Bruk disse sidene til å håndtere transaksjoner for ett økonomiprodukt for en finanskonto.
- **Økonomiplaner.** Bruk disse sidene til å håndtere økonomiplanene til en kontaktperson eller virksomhet for én eller flere spesifikke finanskonti.
- **Økonomiprodukter.** Bruk disse sidene til å håndtere økonomiproduktopplysninger.
- **Økonomitransaksjoner.** Bruk disse sidene til å spore transaksjoner for en bestemt finanskonto.
- **Porteføljer.** Bruk disse sidene til å håndtere porteføljekonti.
- **Husholdninger.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger for en gruppe med beslektede kontaktpersoner som tilhører den samme husholdningen.

Merknad: Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Husholdninger

Bruk husholdningssidene til å opprette, oppdatere og spore husholdningsposter. Du kan også bruke husholdningssidene til å legge til avtaler, oppgaver, salgsmuligheter og serviceforespørsler som er direkte knyttet til husholdningen.

En *husholdning* er en gruppe med kontaktpersoner som vanligvis har en felles kobling eller tilknytning, for eksempel en familie (foreldre og barn) som bor i samme hus på den samme adressen. Kontaktpersoner kan grupperes sammen i en husholdning, og du kan spore kontaktpersongrupperingene. En kontaktperson kan grupperes i én eller flere husholdninger eller kontaktpersongrupper. Finansielle institusjoner og enkeltbrukere, for eksempel bankansatte, konsulenter og kunderådgivere, har mange ulike bruksområder for gruppering av kontaktpersoner. Relaterte opplysninger for husholdninger kan hentes inn fra kontaktpersonene som er koblet til husholdningen.

En husholdning gir verdifulle segmenteringsopplysninger om husholdningen som helhet samt et sammendrag av opplysninger om kontaktpersonene som er medlemmer av husholdningen. Du kan bruke husholdningssidene til å identifisere og lagre demografiske opplysninger om en husholdning. Du kan også bruke husholdningssidene til å se på kundens finanskonti, produkter og kontaktpersonopplysninger som er knyttet til den aktuelle husholdningen. Disse opplysningene gjør det mulig å vurdere kundedata.

Hvis en finansinstitusjon grupperer alle firmaene til en kunde etter husholdning, kan man identifisere en kundes verdi for organisasjonen og søke muligheter for kryssalg og oppgraderingssalg av flere produkter og tjenester til kunden, for eksempel boligforsikring og studielån. I tillegg er det mulig å vise alle finanskontiene til en kunde etter husholdning, og en finansinstitusjon kan dermed vise husholdningens helhetlige økonomiske stilling.

Underkonti og relaterte opplysninger for husholdninger

Du kan bruke husholdningssidene til å identifisere og profilere en husholdning. Du kan også bruke husholdningssidene til å se på en husholdnings underkonti og andre relaterte opplysninger, blant annet følgende:

- **Kontaktpersoner.** Kontaktpersoner kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle kontaktpersoner som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om kontaktpersoner, se [Kontaktpersoner \(på side 279\)](#).
- **Aktiviteter.** Avtaler eller oppgaver kan være knyttet til en husholdning enten direkte eller gjennom kontaktpersonene for husholdningen. På siden Husholdning vises alle aktivitetene som er knyttet til en husholdning, og du kan opprette nye aktiviteter direkte for husholdningen. Når du oppretter en ny avtale eller oppgave fra siden Husholdning, blir verdiene for Navn på husholdning og Primær kontaktperson for husholdningen brukt som standard. Hvis du vil ha flere opplysninger om aktiviteter, se [Aktivitetsfelt \(på side 221\)](#).
- **Salgsmuligheter.** Salgsmuligheter kan være knyttet til en husholdning enten direkte eller gjennom kontaktpersonene for husholdningen. På siden Husholdning vises alle salgsmulighetene som er knyttet til en husholdning, og du kan opprette nye salgsmuligheter direkte for husholdningen. Når du oppretter en ny salgsmulighet fra siden Husholdning, blir verdiene for Navn på husholdning og Primær kontaktperson for husholdningen brukt som standard. Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter \(på side 302\)](#).
- **Serviceforespørsler.** Serviceforespørsler kan være knyttet til en husholdning enten direkte eller gjennom kontaktpersonene for husholdningen. På siden Husholdning vises alle serviceforespørslene som er knyttet til en husholdning, og du kan opprette nye serviceforespørsler direkte for husholdningen. Når du oppretter en ny serviceforespørsel fra siden Husholdning, blir verdiene for Navn på husholdning og Primær kontaktperson for husholdningen brukt som standard. Hvis du vil ha flere opplysninger om serviceforespørsler, se [Serviceforespørsler \(på side 390\)](#).
- **Krav.** Krav kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle krav som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om krav, se [Krav \(på side 680\)](#).
- **Økonomiplaner.** Økonomiplaner kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle økonomiplaner som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om økonomiplaner, se [Økonomiplaner \(på side 664\)](#).
- **Innehavere av polise.** Poliseinnehavere kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle poliseinnehavere som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om poliseinnehavere, se [Innehavere av polise \(på side 701\)](#).
- **Finanskontoinnehavere.** Finanskontoinnehavere kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle finanskontoinnehavere som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om finanskontoinnehavere, se [Finanskontoinnehavere \(på side 658\)](#).
- **Husholdningsteam.** Brukere kan være medlem av teamet som er knyttet til en husholdning. På siden Husholdning vises alle teammedlemmer (brukere) som er knyttet til en husholdning.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore husholdningsdata, er kanskje fanen Husholdninger utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for husholdning

Hjemmesiden for husholdning er startpunktet for all husholdningshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for husholdning. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en husholdning

Du kan opprette en husholdning ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste husholdninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Husholdningsfelt \(på side 645\)](#).

Arbeide med husholdningslister

Området Husholdningslister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for husholdninger.

Husholdningsliste	Filtre
Nylig endrede husholdninger	Alle husholdninger der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato
Alle husholdninger	Alle husholdninger som er synlige for deg, uansett hvem som eier husholdningen

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede husholdninger

Området Mine nylig viste husholdninger inneholder de seneste husholdningene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for husholdning

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for husholdning:

- Nylig opprettede husholdninger
- Nylig endrede husholdninger
- Mine nylig opprettede husholdninger
- Mine nylig endrede husholdninger
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for husholdning)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for husholdning

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for husholdning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for husholdning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

- [Husholdninger \(på side 641\)](#)
- [Håndtere husholdninger \(på side 644\)](#)
- [Husholdningsfelt \(på side 645\)](#)

Håndtere husholdninger

Husholdningshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Profilere husholdninger \(på side 644\)](#)
- [Spore husholdningsmedlemmer \(på side 644\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Overføre eierskap til poster \(på side 137\)](#)
- [Legge til notater \(på side 148\)](#)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#)
- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)
- [Slå sammen poster \(på side 144\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)
- [Vise springer for poster \(på side 167\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

- [Husholdninger \(på side 641\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for husholdning \(på side 642\)](#)
- [Husholdningsfelt \(på side 645\)](#)

Profilere husholdninger

Du kan profilere husholdninger ved å oppdatere opplysningene i husholdningsposter.

Slik profilerer du en husholdning

- 1 Velg husholdningen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger husholdninger, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på siden Husholdningsdetaljer.
- 3 Legg inn opplysninger på siden Rediger husholdning. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se [Husholdningsfelt \(på side 645\)](#).

Spore husholdningsmedlemmer

Hvis du vil spore medlemmer for husholdninger, legger du dem til som kontaktpersoner innenfor husholdningen.

Slik sporer du husholdningsmedlemmer

- 1 Velg husholdningsposten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger husholdningsposter, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Kontaktpersoner på siden Husholdningsdetaljer, og klikk på Legg til.
MERKNAD: Du kan legge til området Kontaktpersoner i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Ny kontaktperson på siden Liste over kontaktpersoner. Vinduet Søk etter kontaktperson åpnes.
- 4 Velg en kontaktperson i vinduet Søk etter kontaktperson.
- 5 Velg kontaktpersonens forbindelse til husholdningen i rullegardinlisten Forbindelse på siden Liste over kontaktpersoner.

Felt	Beskrivelse
Ny kontaktperson	Navnet på kontaktpersonen for husholdningen. Velg kontaktpersonen i vinduet Søk etter kontaktperson.
Forbindelse	Kontaktpersonens forbindelse til husholdningen. Du kan velge blant mange forhåndsdefinerte forbindelser, for eksempel Hovedforsørger, Ektefelle, Barn, Sviger, Andregenerasjons barn eller Sjef.
Opprulling	Merk av i boksen Opprulling for å velge et delsett av kontaktpersoner som skal inkluderes i husholdningens økonomisummer (for eksempel Total nettoverdi eller Total inntekt). Kontaktpersoner som ikke velges, inkluderes ikke i noen av summene for husholdninger eller for noen av de relaterte listene, for eksempel Salgsmuligheter, Porteføljer, Aktiviteter eller Notater. Det er merket av for Opprulling som standard. Merknad: Avmerkingsboksen Opprulling på kontaktpersondetaljsiden og husholdningsdetaljsiden er den samme, og en endring på én side gjenspeiles derfor på den andre siden.

- 6 Klikk på Lagre på siden Liste over kontaktpersoner.
- 7 Drill ned i feltet Ny kontaktperson og velg en kontaktperson, og velg deretter kontaktpersonens forbindelse til husholdningen i plukklisten Forbindelse.

Hvis du vil ha opplysninger om husholdningsfelt, se [Husholdningsfelt \(på side 645\)](#).

MERKNAD: Administratoren kan tilpasse posttypen Kontaktperson for husholdning ved å legge til egendefinerte felt samt egendefinerte felt for relaterte opplysninger der den relaterte posttypen er Kontaktperson eller Husholdning. Administratoren kan inkludere nye egendefinerte felt og egendefinerte felt for relaterte opplysninger i oppsettet av siden Kontaktperson for husholdning. Du kan redigere egendefinerte felt i områdene med relaterte opplysninger om kontaktperson for husholdning, men du kan ikke redigere egendefinerte felt for relaterte opplysninger. Hvis du vil ha opplysninger om egendefinerte felt for relaterte opplysninger og hvordan du oppretter dem, kan du se [Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1214\)](#) og [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#).

Husholdningsfelt

Bruk siden Rediger husholdning til å legge til en husholdning eller oppdatere detaljer for en eksisterende husholdning. På siden Rediger husholdning vises hele settet med felt for en husholdning.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt. Mange av feltene på husholdningssidene er skrivebeskyttet fordi de er beregnet på grunnlag av kontaktpersonposter som er koblet til husholdningen med feltet Opprulling avmerket. Summer for additive felt, for eksempel Aktiva totalt, beregnes på grunnlag av alle kontaktpersoner med feltet Opprulling avmerket i husholdningen. Ikke-additive felt, for eksempel adresser, opprulleres vanligvis fra den primære kontaktpersonen i husholdningen.

Hvis ingen kontaktpersonposter er koblet til husholdningen, kan du legge til kontaktpersoner i husholdningsposten. Se [Spore husholdningsmedlemmer \(på side 644\)](#).

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om husholdning	
Navn på husholdning	Begrenset til 50 tegn.
Primær	Skrivebeskyttet.
Detaljopplysninger om husholdning	
Type	Standardverdiene er Familie - barn, Familie - ingen barn, Familie - pensjonist, Enslig, Familie med enslig forsørger, Familie, Storfamilie, Ugift par, Tomt rede, Gått av med pensjon og Annet.
Segment	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig, Egen bopel, Leietaker, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi.
Siste aktivitet	Skrivebeskyttet. Viser datoen for den siste aktiviteten som er koblet til husholdningen.
Fødselsdato for hovedforsørger	Skrivebeskyttet.
Tilleggsopplysninger	
Firma	Skrivebeskyttet.
Kontaktperson	Skrivebeskyttet.
Eier	Eieren av husholdningsposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse

Felt	Beskrivelse
	feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Finansiell profil for husholdning	
Total inntekt	Den samlede inntekten for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Sum aktiva	Summen av aktiva for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Sum utgifter	De samlede utgiftene for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Total gjeld	Den samlede gjelden for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Total nettoverdi	Den samlede nettoverdien for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Risikoprofil for investering	
Risikoprofil	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Erfaringsnivå	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Investeringshorisont	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Gjeldende investeringsblanding	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Mål	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Primært mål	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

- [Husholdninger \(på side 641\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for husholdning \(på side 642\)](#)

- [Håndtere husholdninger \(på side 644\)](#)
- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)

Porteføljer

Bruk porteføljesidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer porteføljer. Porteføljer kan være alle slags opplysninger som er relatert til en kontaktperson du vil spore.

Porteføljer kan representere følgende:

- **Finanskonti.** En kurtasjekonto, et lån eller et kredittkort
- **Forsikringskontrakter.** En livsforsikringspolise eller et annuitetslån

Du kan bruke porteføljesidene til å identifisere og profilere en portefølje.

TIPS: Du kan bruke posttypen [Finanskonto](#) og finanskontohierarkiet til å spore finanskontogrupper, også kalt porteføljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om finanskonti, se [Spore overordnede finanskonti \(på side 656\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore finanskontoopplysninger, er kanskje fanen [Porteføljer](#) utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto

Hjemmesiden for porteføljekonto er startpunktet for all håndtering av porteføljekonti.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for porteføljekonto. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en porteføljekonto

Du kan opprette en porteføljekonto ved å klikke på knappen [Ny](#) i området [Mine nylig viste porteføljer](#). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Porteføljekontofelt \(på side 651\)](#).

Arbeide med porteføljekontolister

Området for porteføljelister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for porteføljekonti.

Porteføljeliste	Filtre
Alle porteføljekonti	Alle porteføljekonti som er synlige for deg
Nylig opprettede porteføljer	Alle porteføljekonti som er synlige for deg, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede porteføljer	Alle porteføljekonti som er synlige for deg, sortert etter endringsdato
Mine nylig endrede porteføljer	Alle porteføljekonti som du nylig har endret.
Mine nylig opprettede porteføljer	Alle porteføljekonti som du nylig har opprettet.

Porteføljeliste	Filtre
Mine porteføljekonti	Alle porteføljekonti med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Merknad: Hvorvidt posttypene Kjøretøy og Aktiva er tilgjengelige i oversikten over porteføljekonti, er avhengig av valget Utelukk kjøretøy-/aktivaposter fra porteføljekonti i selskapsprofilen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

Vise nylig endrede porteføljekonti

Området Mine nylig viste porteføljer inneholder de seneste porteføljekontiene du har vist.

Legge til områder på hjemmesiden for porteføljekonto

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for porteføljekonto:

- Nylig opprettede porteføljer
- Nylig endrede porteføljer
- Mine nylig opprettede porteføljer
- Mine nylig endrede porteføljer
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for porteføljekonto)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for porteføljekonto

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for porteføljekonto.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for porteføljekonto for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- [Porteføljekontofelt \(på side 651\)](#)
- [Håndtere porteføljekonti \(på side 649\)](#)

Håndtere porteføljekonti

Håndtering av porteføljekonti består av følgende oppgaver:

- [Spore nøkkelpersoner for porteføljekonti \(på side 650\)](#)
- [Angi underkonti for porteføljer \(på side 651\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- Opprette poster (på side 50)
- Oppdatere postdetaljer (på side 108)
- Koble poster til en valgt post (på side 110)
- Arbeide med lister (på side 117)
- Koble poster til en valgt post (på side 110) (inkludert henvisninger)
- Dele poster (team) (på side 138)
- Overføre eierskap til poster (på side 137)
- Legge til notater (på side 148)
- Knytte filer og URL-adresser til poster (på side 155)
- Slette og gjenopprette poster (på side 164)
- Endre navn på posttyper (på side 1323)
- Slå sammen poster (på side 144)
- Håndtere kalendere og aktiviteter (på side 188)
- Prosessen med å sette opp bøker (på side 1421)
- Opprette Web-appleter for posttyper (på side 1259)
- Vise springer for poster (på side 167)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto (på side 648)
- Porteføljekontofelt (på side 651)

Spore nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti

Du sporer nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti ved å legge dem til som kontaktpersoner tilkoblet porteføljekontoposten.

Slik sporer du nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti

- 1 Velg porteføljekontoposten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Kontaktpersoner på detaljsiden for porteføljekontoen, og klikk på Legg til.
MERKNAD: Du kan legge til området Kontaktpersoner i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av kolonnen Navn på siden Liste over kontaktpersoner.
- 4 Klikk på Ny i oppslagsvinduet for å opprette en ny kontaktpersonpost, eller velg en eksisterende kontaktperson.
- 5 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Liste over kontaktpersoner.
- 6 Lagre posten.

Angi underkonti for porteføljer

Du kan angi porteføljekontohierarkier, for eksempel et aksjefond innenfor en livsforsikringspolise eller en kurtasjekonto, ved å opprette en overordnet/underordnet-forbindelse. Opprett først porteføljekontoen, og velg deretter denne kontoen som overordnet for porteføljeunderkontoen.

Porteføljer har en én-til-mange-forbindelse til porteføljeunderkonti. Du kan for eksempel ha mange underkonti for aksjefond eller aksjer for kurtasjeforføljekontoen.

Slik oppretter du en porteføljeunderkonto

- 1 Velg den overordnede porteføljekontoen.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull til området Underkonti for portefølje på detaljsiden for porteføljekontoen, og klikk på Ny.
MERKNAD: Du må kanskje legge til området Underkonti for portefølje i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett \(se Endre oppsettet for detaljsiden på side 742\)](#).
- 3 Fyll ut feltene på redigeringssiden for porteføljekonto som åpnes.
- 4 Lagre posten.

Slik angir du den overordnede porteføljekontoen

- 1 Velg den underordnede porteføljeunderkontoen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet konto for portefølje på redigeringssiden for porteføljekontoen.
- 3 Velg den overordnede porteføljekontoen i oppslagsvinduet.
- 4 Lagre posten.

Porteføljekontofelt

Bruk siden Rediger porteføljekonto til å legge til en porteføljekonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende porteføljekonto. På siden Rediger porteføljekonto vises hele settet med felt for en porteføljekonto.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om firma	
Firmanummer	Obligatorisk felt. Begrenset til 100 tegn.
Institusjon	Oppslagsfelt for institusjonen som er koblet til denne porteføljekontoen.
Produkt	Oppslagsfelt for produktet som er koblet til denne porteføljekontoen.

Felt	Beskrivelse
Firmatype	En plukklister med tilgjengelige firmatyper. Standardverdiene er Livrentekontrakt, Gruppepolise, 401K, Kontrollerer, IRA, Livsforsikring, Aksjefond, Sparepenger og Annet.
Primær kontaktperson	Skrivebeskyttet.
Firma	Oppslagsfelt for firmaet som er koblet til denne porteføljekontoen.
Inntekt	Inntekten som er koblet til denne porteføljekontoen.
Innkjøpsdato	Åpningsdatoen for finanskontoen.
Annullerings-/salgsdato	Lukkingsdatoen for kontoen. Hvis dette er en enkeltstående beholdning, kan det være datoen da alle aksjer er solgt.
Status	Statusen for porteføljekontoen. Standardverdiene er Aktiv, Venter, Tilbud, Avsluttet og Lukket.
Overordnet konto for portefølje	Den overordnede porteføljekontoen for gjeldende porteføljekonto.
Eier	Eieren av porteføljefirmaposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Primærgruppe	Primærgruppen for porteføljeeieren. I tidligere versjoner enn versjon 13 brukes dette feltet til å definere gruppesynlighet for porteføljeposter. Det anbefales å bruke bokfunksjonaliteten som erstatning for denne funksjonaliteten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Prosessen med å sette opp bøker (på side 1421).
Opplysninger om polise	
Risikoklasse	Angir risikonivået for porteføljen. Begrenset til 50 tegn.
Premie	Forsikringspolisens kostnad i valutaenheter.
Pålydende verdi	Forsikringspolisens pålydende verdi i valutaenheter.

Felt	Beskrivelse
Gyldig dato	Startdatoen for forsikringspolisen.
Utløpsdato	Utløpsdatoen for forsikringspolisen.
Investeringsopplysninger	
Totalverdi for aktiva	Verdien av alle investeringer i valutaenheter.
Vurderingsdato	Datoen for totalvurderingen av aktiva.
Opplysninger om lån	
Lånebeløp	Verdien av lånet i valutaenheter.
Årlig prosentsats	Rentesatsen for lånet.
Utløper	Datoen da lånet skal tilbakebetales.
Termin	Skrivebeskyttet. Sammenslåing av terminlengde og terminenhet.
Terminlengde	Lånets amortiseringsperiode, vanligvis uttrykt i måneder.
Terminenhet	Plukkliste med mulige terminenheter. Standardverdiene er Dag, Uke, Måned og År.
Opplysninger om kredittkort	
Kredittgrense	Maksimal tilgjengelig kreditt for kontoen.
Årlig prosentsats	Den årlige rentesatsen for belastninger på saldoen.

Kontaktpersonfelt for porteføljer

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen felt som selskapsadministratoren kan gjøre tilgjengelige, og som du kan se under den kontaktpersonrelaterte posten for en porteføljekonto.

Felt	Beskrivelse
Primær forsikringstaker	Denne avmerkingsboksen angir at personen generelt er den påtenkte poliseeieren og personen som fyller ut og signerer en forespørsel om forsikringsdekning.
Eier	Denne avmerkingsboksen angir eieren av eiendommen som forsikres.
Navn på forsikringstaker	Denne avmerkingsboksen angir navnet på personen som en forsikringskontrakt inngås med, og som får dekket sine behov i polisen.

MERKNAD: Administratoren kan tilpasse posttypen Portefølje for kontaktperson ved å legge til egendefinerte felt samt egendefinerte felt for relaterte opplysninger der den relaterte posttypen er Kontaktperson eller Portefølje.

Administratoren kan inkludere nye egendefinerte felt og egendefinerte felt for relaterte opplysninger i oppsettet for siden Portefølje for kontaktperson. Du kan redigere egendefinerte felt i områdene med relaterte opplysninger om portefølje for kontaktperson, men du kan ikke redigere egendefinerte felt for relaterte opplysninger. Hvis du vil ha opplysninger om egendefinerte felt for relaterte opplysninger og hvordan du oppretter dem, kan du se [Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1214\)](#) og [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#).

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto \(på side 648\)](#)
- [Håndtere porteføljekonti \(på side 649\)](#)

Finanskonti

Bruk finanskontosidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer finanskonti. Dette er vanligvis finanskontiene til en kontaktperson eller virksomhet som finansinstitusjonen driver. Men finanskonti kan også brukes til å spore alle finanskontiene til en kontaktperson eller virksomhet, inkludert konti i andre finansinstitusjoner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore finanskontoopplysninger, er kanskje fanen Finanskonti utelatt fra ditt oppsett.

En *finanskonto* er en post for økonomitransaksjoner mellom finansinstitusjoner. Den inneholder økonomiprodukter som finansinstitusjonen har et spesielt forvaltningsansvar for. Finanskonti gir en struktur som finansinstitusjonen kan bruke til å administrere både kontaktperson- og virksomhetsforbindelser.

MERKNAD: *Konto* heter *bedriftskonto* i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Bedriftskonti representerer en juridisk enhet, for eksempel et firma, selskap eller fond. De inkluderer overordnet/underordnet-forbindelser som støtter divisjoner, avdelinger og andre komplekse juridiske strukturer.

Du bruker finanskonti til å spore alle typer finanskonti, for eksempel sparekonti, sjekkonti, pantelån, innskuddsbeviser, kredittkort, innskuddskonti, investeringer, lån, honnørkonti og studiekonti.

Ved hjelp av finanskonti kan en finansinstitusjon gå fra finanskontosentrerte til kunde- og husholdningssentrerte forbindelser. Med denne funksjonen får du tilgang til generelle finanskontoopplysninger fra feltene Type finanskonto, Saldo og Felles til støtte for kunde- og husholdningssentrerte forbindelser, inkludert aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kalendere. Finanskonti støtter også kontohierarkier og underkonti. Disse hierarkiene gjør det mulig å gruppere konti i porteføljer. Du bruker kontogruppene til å gruppere finanskonti i porteføljer. Figurene nedenfor viser noen eksempler på hierarkier. Figur 1 viser en overordnet/underordnet-forbindelse for en finanskonto. Figur 2 viser en forbindelse mellom en porteføljekonto og en finanskonto. Figur 3 viser en forbindelse mellom en finanskonto og en underkonto.



Forbindelse mellom overordnet og underordnet for finanskonto



Forbindelse mellom porteføljekonto og finanskonto



Forbindelse mellom finanskonto og underkonto

Du kan bruke finanskontosidene til å identifisere og profilere en finanskonto. Du kan også bruke finanskontosidene til å se på en finanskontos underkonti og andre relaterte opplysninger, blant annet følgende:

- [Finanskontoinnehavere \(på side 658\)](#)
- [Eiendeler for finanskonto \(på side 661\)](#)
- [Økonomitransaksjoner \(på side 672\)](#)
- [Økonomiplaner \(på side 664\)](#)
- [Poliser \(på side 697\)](#)
- [Salgsmuligheter \(på side 302\)](#). På finanskontosidene kan du vise alle salgsmuligheter som er relatert til en finanskonto.
- [Aktiviteter](#). På finanskontosidene kan du vise alle aktiviteter som er relatert til en finanskonto.
- [Serviceforespørsler \(på side 390\)](#). På finanskontosidene kan du vise alle serviceforespørsler som er relatert til en finanskonto.
- [Kundeemner \(på side 234\)](#). På finanskontosidene kan du vise alle kundeemner som er relatert til en finanskonto.

Arbeide med hjemmesiden for finanskonto

Hjemmesiden for finanskonto er utgangspunktet for all håndtering av finanskonti.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for finanskontoen. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en finanskonto

Du kan opprette en finanskonto ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede firmakonti. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Finanskontofelt \(på side 657\)](#).

Arbeide med finanskontolister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for finanskonti.

Finanskontoliste	Filtre
Alle finanskonti	Alle finanskonti som er synlige for deg
Nylig endrede finanskonti	Alle finanskonti som du nylig har endret.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede finanskonti

Nylig endrede finanskonti viser finanskontiene som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for finanskonto

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for finanskonto, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for finanskonto.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for finanskonto.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for finanskonto

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for finanskonto.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for finanskonto for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere finanskonti

Utfør følgende oppgaver for å håndtere finanskonti:

- [Spore overordnede finanskonti \(på side 656\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om finanskonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskonto \(på side 655\)](#)
- [Finanskontofelt \(på side 657\)](#)

Spore overordnede finanskonti

Hvis du vil tillate sporing av den overordnede finanskontoen til en finanskonto, legger du til den overordnede finanskontoen i feltet Overordnet finanskonto i den underordnede finanskontoen.

Slik sporer du en overordnet finanskonto

- 1 Velg finanskontoen.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger finanskonti, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om finanskonto.
- 3 Velg en finanskonto i feltet Overordnet finanskonto på siden Rediger konto for finans.

Finanskontofelt

Bruk siden Rediger konto for finans til å legge til en finanskonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende finanskonto. Siden Rediger konto for finans viser alle feltene for en finanskonto.

TIPS: Du kan angi finanskontohierarkier, for eksempel en pensjonsfinanskonto, som er underordnet en porteføljefinanskonto, ved å velge Finanskonto. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir hierarkier, se [Spore overordnede finanskonti \(på side 656\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Finanskontoprofil	
Finanskontonummer	Nummeret på en finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Finanskontotype	Typen finanskonto, for eksempel sparekonto, kredittkonto, pantelånskonto, investeringskonto, plasseringskonto, utdanningskonto, forsikringskonto.
Primærfirma	Dette valget brukes til å angi at denne finanskontoen er den primære finanskontoen.
Hjemmefilial	Hjemmefilialen for finanskontoen i finansinstitusjonen.
Finanskonto	Navnet på finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Åpningsdato	Datoen finanskontoen ble åpnet i finansinstitusjonen.
Felles	Dette valget brukes til å angi at finanskontoen har sameie. Flere kontaktpersoner har eierskap over finanskontoen.
Utestengt	Dette valget brukes til å angi at denne finanskontoen er utestengt. <i>Utestengt</i> betyr at denne finanskontoen ikke er opprettet av denne finansinstitusjonen, men er opprettet i en annen finansinstitusjon.
Saldo	Valutafeltet som representerer saldoen på finanskontoen.
Saldo per	Datoen og klokkeslettet saldoen sist ble oppdatert.
Detaljer om finanskonto	

Felt	Beskrivelse
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Utestengt institusjon	Navnet på finansinstitusjonen denne finanskontoen er utestengt fra.
Overordnet finanskonto	Den overordnede finanskontoen for denne underordnede finanskontoen.
Integrering av finanskonto	
Beskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av finanskontoen.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne finanskontoen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om eiendelen for finanskonto, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av finanskontoposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om finanskonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskonto \(på side 655\)](#)
- [Håndtere finanskonti \(på side 656\)](#)

Finanskontoinnehavere

Bruk siden Finanskontoinnehaver til å opprette, oppdatere og spore relasjonen mellom en finanskonto og innehaverne av den. En *finanskontoinnehaver* er en kontaktperson som har en relasjon med finanskontoen (vanligvis den juridiske eieren av finanskontoen).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om finanskontoinnehavere, er kanskje fanen Finanskontoinnehaver utelatt fra ditt oppsett.

En finanskontoinnehaverpost sporer relasjonene mellom kontaktpersoner og finanskonti, slik at det gir et fullstendig bilde av hvilke kontaktpersoner som er relatert til hvilke finanskonti, og hvilke finanskonti som er relatert til hvilke kontaktpersoner.

Ved hjelp av finanskontoinnehavere kan finansinstitusjoner og brukere spore relasjonen mellom kontaktpersoner og finanskonti samt spesifikke attributter og detaljer for relasjonen. Finanskontoinnehavere sporer rollen for en kontaktperson i tilknytning til en finanskonto, for eksempel den juridiske eieren, en formynder, en rådgiver, en velgjører og så videre.

Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver

Hjemmesiden for finanskontoinnehaver er utgangspunktet for håndtering av finanskontoinnehavere.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for finanskontoinnehaveren. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en finanskontoinnehaver

Du kan opprette en finanskontoinnehaver ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede firmakontoinnehavere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for finanskontoinnehaver \(på side 660\)](#).

Arbeide med lister for finanskontoinnehavere

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for finanskontoinnehavere.

Liste for finanskontoinnehaver	Filtre
Alle finanskontoinnehavere	Alle finanskontoinnehavere du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier finanskontoinnehaveren.
Nylig endrede finanskontoinnehavere	Alle finanskontoinnehavere, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede finanskontoinnehavere

Nylig endrede finanskontoinnehavere viser finanskontoinnehaverne som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for finanskontoinnehaver for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om finanskontoinnehavere i følgende emner:

- [Håndtere finanskontoinnehavere \(på side 660\)](#)
- [Felt for finanskontoinnehaver \(på side 660\)](#)

Håndtere finanskontoinnehavere

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver \(på side 659\)](#)
- [Felt for finanskontoinnehaver \(på side 660\)](#)

Felt for finanskontoinnehaver

Bruk siden Rediger konto for finansinnehaver til å legge til en finanskontoinnehaver eller oppdatere detaljer for en eksisterende finanskontoinnehaver. Siden Rediger konto for finansinnehaver viser alle feltene for en finanskontoinnehaver.

TIPS: Du kan også redigere opplysninger om finanskontoinnehaver på siden Liste for finanskontoinnehaver og Detaljer om finanskontoinnehaver. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Profil for finanskontoinnehaver	
Navn på finanskontoinnehaver	Navnet på finanskontoinnehaveren (vanligvis en kontaktperson). Dette feltet har en grense på 100 tegn.
Finanskonto	Finanskontoen som finanskontoinnehaveren er knyttet til.

Felt	Beskrivelse
Rolle	Rollen til finanskontoinnehaveren. En finanskontoinnehaver kan ha flere roller. Noen eksempler på roller er juridisk formynder, eier, advokat og påvirker.
Primær kontaktperson	Angir om finanskontoinnehaveren er den primære kontaktpersonen for finanskontoen.
Sammenføydd	Datoen finanskontoinnehaveren første gang ble knyttet til finanskontoen. Denne datoen kan være forskjellig fra åpningsdatoen til finanskontoen. En juridisk formynder kan for eksempel bli tilordnet til (eller få ansvaret for) en finanskonto etter datoen den ble åpnet.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om finanskontoinnehaveren. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om finanskontoinnehaveren, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne finanskontoinnehaveren sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver (på side 659)

Eiendeler for finanskonto

Bruk sidene for eiendel for finanskonto til å opprette, oppdatere og spore økonomiprodukter som innehas av en bestemt finanskonto. Eiendeler for finanskonto er vanligvis totalsummen av alle finanskontotransaksjoner for et enkelt økonomiprodukt for en finanskonto.

Med eiendeler for finanskonto finner du ut hvilke økonomiprodukter som innehas av hver finanskonto. Eiendeler for finanskonto kan brukes til å spore alle typer økonomiprodukter, for eksempel disse:

- Fysiske aktiva (for eksempel hus, kunst og bil)
- Økonomiske instrumenter (for eksempel obligasjoner, aksjer og aksjefond)
- Finanstjenester og lån (for eksempel pantelån, kassekreditt)
- Alle andre instrumenter du definerer i økonomiprodukter

Ved hjelp av eiendeler for finanskonto kan finansinstitusjoner levere sammendragsopplysninger om kundens finanskonti fra mellomkontoret eller applikasjoner for bak-kontor. Disse opplysningene gir visninger som er basert på klienter eller husholdninger. Detaljerte opplysninger om eiendeler for finanskonto er tilgjengelig for deg i Oracle CRM On Demand når du administrerer relasjonen med klienten, for eksempel mengden, prisene, ytelsen og viktige datoer (for eksempel innkjøpsdato).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om finanskonto, er kanskje fanen Eiendel for finanskonto utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto

Hjemmesiden for eiendel for finanskonto er utgangspunktet for håndtering av eiendeler for finanskonto.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for eiendel for finanskonto. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en eiendel for finanskonto

Du kan opprette en eiendel for finanskonto ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede eiendeler for finanskonto. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for eiendel for finanskonto \(på side 663\)](#).

Arbeide med lister for eiendel for finanskonto

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for eiendeler for finanskonto.

Liste for eiendel for finanskonto	Filtre
Alle eiendeler for finanskonto	Alle eiendeler for finanskonto du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier eiendelen for finanskonto.
Nylig endrede eiendeler for finanskonto	Alle eiendeler for finanskonto, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede eiendeler for finanskonto

Nylig endrede eiendeler for finanskonto viser eiendelene for finanskonto som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto, avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for eiendel for finanskonto.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for eiendel for finanskonto for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere eiendeler for finanskonto

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)

- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Felt for eiendel for finanskonto \(på side 663\)](#)

Felt for eiendel for finanskonto

Bruk siden Rediger eiendel for finanskonto til å legge til en eiendel for finanskonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende eiendel for finanskonto. Siden Rediger eiendel for finanskonto viser alle feltene for en eiendel for finanskonto.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder tilleggsopplysninger om enkelte felt.

Felt	Beskrivelse
Profil for eiendeler for finanskonto	
Finanskonto	Finanskontoen som er knyttet til eiendelen for finanskonto.
Økonomiprodukt	Økonomiproduktet som er knyttet til eiendelen for finanskonto.
Navn på eiendeler for finanskonto	Det unike navnet for eiendelen for finanskonto.
Mengde	Antallet økonomiproduktenheter for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Innkjøpspris	Innkjøpsprisen for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Innkjøpsdato	Datoen eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen ble kjøpt. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Verdi	Verdien for eiendelene (det vil si innkjøpsprisen multiplisert med mengden). Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Resultat	Prosentandelen tap eller vinning for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.

Felt	Beskrivelse
Integrering av eiendeler for finanskonto	
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om eiendelene for finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om eiendelene for finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om eiendelen for finanskonto, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne eiendelen for finanskonto sist ble oppdatert (fra en ekstern kilde).

Økonomiplaner

Bruk økonomiplansidene til å opprette, oppdatere og spore økonomiplaner for en finanskonto. *Økonomiplaner* er vanligvis økonomiplanen for en kontaktperson eller en bedrift for én eller flere spesifikke finanskonti som en finansinstitusjon administrerer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om planer for finanskonto, er kanskje fanen *Økonomiplan* utelatt fra ditt oppsett.

Med en økonomiplan er det mulig med økonomiplanlegging på høyt nivå gjennom tilgang til opplysninger som statusen, planfasen og godkjenningene. Den inneholder også koblinger til applikasjonene for mellomkontor og bak-kontor. Bunkematinger og oppdateringer fra Web-tjenester brukes vanligvis til å integrere opplysninger for mellomkontor og bak-kontor i Oracle CRM On Demand.

Ved hjelp av økonomiplaner kan finansinstitusjoner integrere håndtering av kundeforbindelser med økonomiplanleggingsoppgaver, arbeidsflyter og leveranser i hele livssyklusen for økonomiplanleggingen. Med denne funksjonen kan du spore aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kundeemner for en økonomiplan, slik at det er mulig å drive økonomiplanlegging for klienter og husholdninger.

Du kan bruke økonomiplansidene til å identifisere og profilere en økonomiplan. Du kan også bruke økonomiplansidene til å se gjennom underfirmaene for en økonomiplan og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

- **Salgsmulighet.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) på side 302).
- **Aktivitet.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivitetsfelt](#) (på side 221).
- **Serviceforespørsel.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Proessen for håndtering av serviceforespørsler](#) (på side 389).
- **Kundeemne.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Kundeemner](#) (på side 234).

Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan

Hjemmesiden for økonomiplan er utgangspunktet for håndtering av økonomiplaner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomiplan. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en økonomiplan

Du kan opprette en økonomiplan ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede økonomiplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og Økonomiplanfelt (se [Felt for økonomiplan](#) på side 666).

Arbeide med økonomiplanlister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomiplaner.

Økonomiplanliste	Filtre
Alle økonomiplaner	Alle økonomiplaner du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomiplanen.
Nylig endrede økonomiplaner	Alle økonomiplaner med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede økonomiplaner

Nylig endrede økonomiplaner viser økonomiplanene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for økonomiplan

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for økonomiplan, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for økonomiplan.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomiplan.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomiplan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for økonomiplan.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for økonomiplan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Administrere økonomiplaner

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan \(på side 664\)](#)
- [Felt for økonomiplan \(på side 666\)](#)

Felt for økonomiplan

Bruk siden Rediger økonomiplan til å legge til en økonomiplan eller oppdatere detaljer for en eksisterende økonomiplan. Siden Rediger økonomiplan viser alle feltene for en økonomiplan.

TIPS: Du kan også redigere økonomiplaner på siden Liste for økonomiplan og Detaljer for økonomiplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av økonomiplanfeltene.

Felt	Beskrivelse
Økonomiplanprofil	
Navn på økonomiplan	Navnet på økonomiplanen.
Type	Typen økonomiplan. Noen eksempler: pensjon, portefølje, formue, utdanning og så videre.
Finanskonto	Finanskontoen som planen er knyttet til.
Status	Statusen for økonomiplanen. Noen eksempler: Pågår, Aktiv, Godkjent, Under ledervurdering, Under kundevurdering og så videre.
Sendt til kontaktperson	Merk av for dette valget for å angi at økonomiplanen er sendt til kontaktpersonen.
Godkjent av kontaktperson	Merk av for dette valget for å angi at økonomiplanen er godkjent av kontaktpersonen.
Økonomiplansammendrag	
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomiplanen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne økonomiplanen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for denne økonomiplanen.
Beskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av økonomiplanen. Dette feltet er begrenset til 16 350 tegn.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av økonomiplanposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om økonomiplaner i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan \(på side 664\)](#)
- [Administrere økonomiplaner \(på side 665\)](#)

Økonomiprodukter

Bruk sidene for økonomiprodukter til å opprette, oppdatere og spore alle typer økonomiprodukter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om økonomiprodukter, er kanskje fanen Økonomiprodukter utelatt fra ditt oppsett.

Et *økonomiprodukt* i Oracle CRM On Demand kan være en bestemt fysisk vare eller tjeneste som en finansinstitusjon tilbyr kundene, eller en gruppering av økonomiprodukter, men det kan også referere til hvilket som helst økonomiprodukt fra en finansinstitusjon.

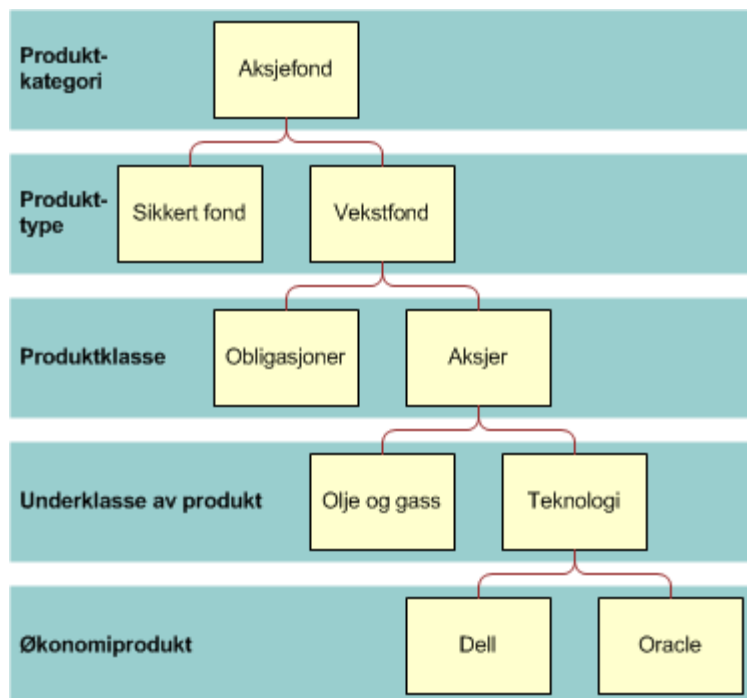
Økonomiprodukter kan brukes til å spore økonomiprodukttyper, for eksempel lån, innskudd (sjekk- og sparekonto), markedsrenteinnskudd (eller pengemarkedskonti), tidsinnskudd (eller sertifikater for innskudd) og så videre. Økonomiprodukter kan også være aksjer, derivater, separateonti, hedgefond eller aksjefond.

Ved hjelp av økonomiproduktposter kan finansinstitusjoner vise detaljene om økonomiprodukter, inkludert produktdetaljer på høyt nivå, URL-koblinger til nettsteder for økonomiprodukter eller kataloger. Med denne funksjonen kan du få tilgang til de nyeste detaljene om økonomiprodukter og relaterte opplysninger om aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kalendere for kundene.

Posttypen for økonomiprodukter støtter også hierarkier med økonomiprodukter. Med disse hierarkiene kan du gruppere økonomiprodukter i grupper, for eksempel pakketilbud, aksjefond eller andre behov for flere hierarkier eller flere grupper.

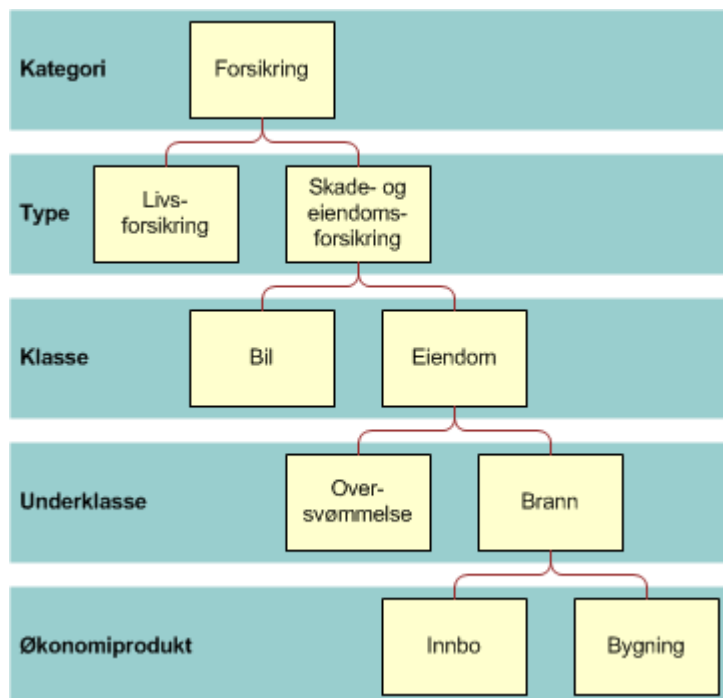
Du finner noen eksempler på hierarkier for økonomiprodukter i figurene nedenfor.

Figur 4 viser et eksempel på et aksjefondshierarki.



Eksempel på aksjefondhierarki

Figur 5 viser et eksempel på et forsikringspolisehierarki.



Eksempel på hierarki for forsikringspolise

Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter

Hjemmesiden for økonomiprodukter er utgangspunktet for håndtering av økonomiprodukter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomiprodukter. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en økonomiproduktpost

Du kan opprette et økonomiprodukt ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede økonomiprodukter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for økonomiprodukter \(på side 670\)](#).

TIPS: Du kan angi hierarkier med økonomiprodukter, for eksempel en egenkapital som er underordnet et aksjefond, ved å velge feltet Overordnet økonomiprodukt. Hvis du vil ha opplysninger om hierarkier med økonomiprodukter, se [Spore overordnede økonomiprodukter \(på side 670\)](#).

Arbeide med økonomiproduktlister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomiprodukter.

Økonomiproduktliste	Filtre
Alle økonomiprodukter	Alle økonomiprodukter du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomiproduktene.
Nylig endrede økonomiprodukter	Alle økonomiprodukter med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede økonomiprodukter

Nylig endrede økonomiprodukter viser økonomiproduktene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for økonomiprodukter, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for økonomiprodukter.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for økonomiprodukter.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for økonomiprodukter for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Administrere økonomiprodukter

Utfør følgende oppgave for å administrere økonomiprodukter:

- [Spore overordnede økonomiprodukter \(på side 670\)](#)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om økonomiprodukter i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan \(på side 664\)](#)
- [Felt for økonomiprodukter \(på side 670\)](#)

Spore overordnede økonomiprodukter

Hvis du vil tillate sporing av overordnet økonomiprodukt for et økonomiprodukt, legger du til det overordnede økonomiproduktet i feltet Overordnet økonomiprodukt i det underordnede økonomiproduktet.

Slik sporer du et overordnet økonomiprodukt

- 1 Velg økonomiproduktet.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger et økonomiprodukt, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om økonomiprodukt.
- 3 Velg et økonomiprodukt i feltet Overordnet økonomiprodukt på siden Rediger økonomiprodukt.

Felt for økonomiprodukter

Bruk siden Rediger økonomiprodukter til å legge til et økonomiprodukt eller oppdatere detaljer for et eksisterende økonomiprodukt. Siden Rediger økonomiprodukter viser alle feltene for et økonomiprodukt.

TIPS: Du kan også redigere økonomiprodukter på siden [Liste for økonomiprodukter og Detaljer for økonomiprodukter](#). Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av feltene for økonomiprodukter.

Felt	Beskrivelse
Økonomiproduktprofil	

Felt	Beskrivelse
Navn på økonomiprodukt	Det vanlige navnet på økonomiproduktet. Noen eksempler: Oracle Corporation, Aksjefond X, Gullsparings, Beste pantelån og så videre.
Kategori	Kategorien for økonomiproduktet. (Dette er det anbefalte hierarkiet: kategori, klasse, underklasse, økonomiprodukt, underordnet økonomiprodukt, om nødvendig flere underordnede.)
Type	Typen økonomiprodukt. Eksempler: Vekstfond, Sikkert fond.
Klasse	Klassen for økonomiproduktet. Eksempler: Aksjer, Obligasjoner.
Underklasse	Underklassen for økonomiproduktet. Eksempler: Teknologi, Olje og gass.
Overordnet økonomiprodukt	Overordnet økonomiprodukt for dette produktet.
Økonomiprodukt-ID	ID-en for økonomiprodukt som finansinstitusjonen bruker til å identifisere et økonomiprodukt i navet for økonomiprodukter eller den tilsvarende enheten.
Nettnavn-ID for MDM-produkt	ID-en for økonomiprodukt som finansbransjen eller det eksterne selskapet bruker til å identifisere et økonomiprodukt i et eksternt MDM-nav (håndtering av hoveddata) for økonomiprodukter.
Gjeldende pris	Prisen for økonomiproduktet. Prisen kan komme fra en ekstern kilde, for eksempel markedsprising, eller internt, fra en prisliste.
Priskilde	Kilden for prisopplysningene for økonomiproduktet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste oppdatering av gjeldende pris	Datoen og klokkeslettet prisen for dette økonomiproduktet sist ble oppdatert (fra priskilden).
Produktkatalog	
URL-adresse for produkt	URL-adressen til katalogplasseringen for dette økonomiproduktet. Dette er vanligvis et eksternt økonomiprodukt og en URL-adresse.
Produktoversikt	Sammendrags- eller introduksjonsopplysninger om økonomiproduktet. Dette feltet har en grense på 16 350 tegn.
Produktkatalog	URL-adressen til en økonomiproduktkatalog som inneholder dette økonomiproduktet. URL-adressen er vanligvis en intern URL-adresse for økonomiprodukt.
Økonomiproduktoversikt	

Felt	Beskrivelse
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av økonomiproduktet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomiproduktet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for dette økonomiproduktet sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om økonomiprodukter i følgende emner:

- [Økonomiprodukter \(på side 667\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter \(på side 668\)](#)
- [Administrere økonomiprodukter \(på side 670\)](#)

Økonomitransaksjoner

Bruk sidene for økonomitransaksjoner til å opprette, oppdatere og spore alle typer økonomitransaksjoner for en bestemt finanskonto. *Økonomitransaksjoner* er de enkeltstående transaksjonene på en finanskonto for alle økonomiprodukter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om økonomitransaksjoner, er kanskje fanen *Økonomitransaksjon* utelatt fra ditt oppsett.

Med økonomitransaksjonspostene kan du fastsette hvilke finanskonti som har hvilke transaksjoner, i forbindelse med alle økonomiprodukter. Disse opplysningene gir full oversikt over økonomitransaksjoner, ordnet etter finanskonto. Du kan bruke økonomitransaksjonsposter til å spore alle typer økonomiprodukttransaksjoner, for eksempel kjøp, salg, lotteri, innløsning, innskudd, uttak og andre instrumenter du har definert i økonomiprodukter.

Ved hjelp av økonomitransaksjoner kan finansinstitusjoner levere sammendragsopplysninger om kundens finanskonti fra applikasjonene for mellomkontor og bak-kontor. Disse opplysningene gir visninger som er basert på klienter eller husholdninger. De detaljerte opplysningene om økonomitransaksjonene, for eksempel mengde, priser og viktige datoer (som kjøpsdatoer), er tilgjengelige for deg i Oracle CRM On Demand når du håndterer klientrelasjonen.

Arbeide med hjemmesiden for økonomitransaksjoner

Hjemmesiden for økonomitransaksjoner er utgangspunktet for håndtering av økonomitransaksjoner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomitransaksjoner. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en økonomitransaksjon

Du kan opprette en økonomitransaksjon ved å klikke på knappen *Ny* under *Nylig endrede økonomitransaksjoner*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for økonomitransaksjoner \(på side 674\)](#).

Arbeide med økonomitransaksjonslister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomitransaksjoner.

Økonomitransaksjonsliste	Filtre
Alle økonomitransaksjoner	Alle økonomitransaksjoner du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomitransaksjonen.
Nylig endrede økonomitransaksjoner	Alle økonomitransaksjoner, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede økonomitransaksjoner

Området Nylig endrede økonomitransaksjoner viser økonomitransaksjonene som sist ble endret, sortert etter endringsdato.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner, avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for økonomitransaksjoner.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for økonomitransaksjoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere økonomitransaksjoner

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Felt for økonomitransaksjoner

Bruk siden Rediger økonomitransaksjon til å legge til en økonomitransaksjon eller oppdatere detaljer for en eksisterende økonomitransaksjon. Siden Rediger økonomitransaksjon viser alle feltene for en økonomitransaksjon.

TIPS: Du kan også redigere opplysninger om økonomitransaksjoner på siden [Liste for økonomitransaksjoner og Detaljer for økonomitransaksjon](#). Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Økonomitransaksjonsprofil	
Finanskonto	Finanskontoen som økonomitransaksjonen er knyttet til.
Økonomiprodukt	Økonomiproduktet som økonomitransaksjonen er knyttet til.
Transaksjonstype	Typen økonomitransaksjon. Noen eksempler: kjøp, salg, lotteri, innløsning og så videre.
Mengde	Antallet økonomiproduktenheter for denne økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Transaksjons-ID	ID-en for økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Transaksjonsperiode	Perioden for økonomitransaksjonen. Noen eksempler: månedslotterier, måned, kvartal og så videre.
Transaksjonspris	Økonomiproduktprisen for denne økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Dato og klokkeslett for transaksjon	Datoen og klokkeslettet for økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Verdi	Verdien for økonomitransaksjonen (det vil si prisen multiplisert med mengden). Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Integrering av økonomitransaksjon	
Transaksjonskilde	Kilden finansinstitusjonen bruker til å identifisere en økonomitransaksjon i applikasjonen for mellomkontor eller bak-kontor.
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne økonomitransaksjonen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

11 Forsikring

Oracle CRM On Demand inneholder følgende posttyper for forsikringsopplysninger:

- [Krav \(på side 680\)](#). Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikringskrav.
- [Dekninger \(på side 686\)](#). Bruk disse sidene til å håndtere de pengemessige grensene og risikoene som er dekket av en forsikringspolise.
- [Skader \(på side 689\)](#). Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om skade på den forsikrede eiendommen til en kontaktperson.
- [Forsikringseiendommer \(på side 692\)](#). Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikret eiendom.
- [Involverte parter \(på side 694\)](#). Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om kontaktpersoner som er involvert i forsikringskrav.
- [Poliser \(på side 697\)](#). Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikringspoliser.
- [Innehavere av polise \(på side 701\)](#). Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om innehavere av forsikringspoliser.
- [Meglerprofil \(på side 704\)](#). Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om meglere.

Merknad: Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Håndtere forsikring

Utfør følgende prosesser for å håndtere forsikring:

- [Prosess for å utføre kanalplanlegging \(på side 677\)](#)
- [Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav \(på side 678\)](#)
- [Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner \(på side 678\)](#)
- [Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner \(på side 678\)](#)
- [Prosess for å planlegge salg og budsjettering \(på side 678\)](#)
- [Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model \(se \[Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model\]\(#\) på side 679\)](#)
- [Prosess for å håndtere serviceforespørsler \(se \[Proessen for håndtering av serviceforespørsler\]\(#\) på side 679\)](#)
-

Merknad: Noen av disse prosessene utføres i Oracle CRM On Demand, mens andre utføres utenfor Oracle CRM On Demand.

Prosess for å utføre kanalplanlegging

Kanalplanlegging innebærer utvikling av en strategi og planlegging av aktiviteter som utføres av en partneransvarlig for kanalene han/hun har ansvaret for.

Gjør følgende oppgaver for å utføre kanalplanlegging:

- 1 Opprett en forretningsplan, se [Forretningsplanlegging \(på side 365\)](#).

- 2 Opprett mål for en forretningsplan, se [Mål \(på side 374\)](#).
- 3 Håndter planfirmaer, se [Planfirmaer \(på side 378\)](#).
- 4 Håndter kontaktpersoner for plan, se [Kontaktpersoner for plan \(på side 381\)](#).
- 5 Håndter salgsmuligheter for plan, se [Salgsmuligheter for plan \(på side 384\)](#).

Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav

Første varsel om tap omfatter utarbeidelse av kundekravrapporter, som inneholder opplysninger om kravet og kravhaveren. Denne rapporten omfatter dekningsverifisering, som telefonsenteragenten gir. Telefonsenteragenten validerer politen og dekningsopplysningene.

Utfør følgende oppgaver for å opprette et første varsel om tap i et krav:

- 1 Valider politen og dekningsopplysningene fra kravhaveren, se [Poliser \(på side 697\)](#).
- 2 Opprett kravposten, se [Krav \(på side 680\)](#).
- 3 Angi opplysninger om det første varselet om tap, se [Krav \(på side 680\)](#).

Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner

Konfigurasjon av agent-/meglerrelasjoner inkluderer planlegging og utførelse av markedsføringskampanjer som er rettet mot potensielle agenter, og konfigurasjon av nye agenter.

Gjør følgende oppgaver for å rekruttere nye agenter og konfigurere agent-/meglerrelasjoner:

- 1 Opprette en kampanjepost. Se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Kampanjefelt \(på side 233\)](#).
- 2 Knytt potensielle agenter til en kampanje, se Rette kampanjer mot kontaktpersoner (se [Fastsette kontaktpersoner for kampanjer](#) på side 231).
- 3 Utfør markedsføringskampanjen, se Prosess for å håndtere kampanjer (se [Prosess for håndtering av kampanjer](#) på side 227).
- 4 Håndter søknader fra agenter, og godkjenn nye agenter.
- 5 Konfigurer de nye godkjente agentene, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Partnerfelt \(på side 417\)](#).

Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner

Håndtering av agent-/meglerrelasjoner omfatter å kommunisere med agenter og overvåke agent-/meglerrelasjoner, oppdatere opplysninger om agentdemografi, overvåke påloggingsopplysninger, bestille vedlikehold og så videre.

Utfør følgende oppgaver for å håndtere agent-/meglerrelasjoner:

- 1 Oppdater opplysninger om agenter og byråer, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).
- 2 Overvåk påloggingsopplysninger for agenter og byråer, se [Håndtere partnerfirmaer \(på side 415\)](#).
- 3 Håndter forretningsplanen, se [Håndtere forretningsplaner \(på side 370\)](#).
- 4 Overvåk salgsmulighetene og serviceforespørslene fra agenter og byråer, se [Håndtere salgsmuligheter \(på side 306\)](#) og [Håndtere serviceforespørsler \(på side 392\)](#).

Prosess for å planlegge salg og budsjettering

Planlegging av forsikringssalg omfatter salgsplanlegging for året, kvartalet eller en annen periode. Det omfatter også håndtering av salgsplaner, for eksempel håndtering av salgsbudsjetter, håndtering av salgspregoser og salgsdistrikter.

Utfør følgende oppgaver for å planlegge salg og budsjettering:

- 1 Utfør salgsplanleggingen for året, kvartalet eller en annen periode, se [Forretningsplanlegging \(på side 365\)](#).

- 2 Håndter salgsbudsjettene og kvotene, se [Prognoser \(på side 322\)](#).
- 3 Håndter salgsprognosene, se [Prognoser \(på side 322\)](#).
- 4 Håndter salgsdistriktene, se Håndtering av salgsdistrikter (se [Håndtering av salgsdistrikt](#) på side 1442).

Proessen for håndtering av serviceforespørsler

Håndtering av serviceforespørsler omfatter håndtering av generelle forespørsler og løsning av enkeltstående serviceforespørsler fra start til mål. Det omfatter også evaluering av serviceproblemer og prioritering av forespørsler.

Utfør følgende oppgaver for å håndtere serviceforespørsler:

- 1 Opprett serviceforespørselen, se [Serviceforespørsler \(på side 390\)](#).
- 2 Tilordne eller eskaler en serviceforespørsel, se [Tilordne serviceforespørsler \(på side 393\)](#) eller [Eskalere serviceforespørsler \(på side 394\)](#).
- 3 Arbeid med løsninger for en serviceforespørsel, se [Legge til løsninger i serviceforespørsler \(på side 394\)](#).
- 4 Lukk den løste serviceforespørselen, se [Lukke løste serviceforespørsler \(på side 395\)](#).

Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du bruke arbeidsflytregler for å angi at én eller flere handlinger skal utføres automatisk hver gang en angitt hendelse inntreffer. Du kan konfigurere så mange arbeidsflytregler som ønskelig for å implementere forretningsprosesser.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand er et rammeverk som bruker arbeidsflytregler til å automatisere opprettelsen av aktiviteter, slik at forsikringsagenter eller økonomirådgivere kan følge opp kundeemner og holde jevnlig kontakt med kundene.

Følgende termer brukes i Producer Success Model:

- **Produsent.** En *produsent* er en forsikringsagent eller økonomirådgiver.
- **Klient.** En *kunde* er en kontaktperson som selskapet har en langsiktig forbindelse til, slik at du kan følge med på endringer i kundens situasjon og finne muligheter for kryssalg av ytterligere produkter til kunden. Kunder ønsker vanligvis også råd om hvilke produkter som dekker deres behov.

I Producer Success Model brukes arbeidsflytregler til å gjøre følgende:

- Opprette en oppgave for å ringe kundeemnet på neste arbeidsdag hver gang en kundeemnepost opprettes.
- Opprette en oppfølgingsoppgave når en produsent oppdaterer verdien i feltet Besøksresultat på oppgavedetaljsiden etter å ha besøkt et kundeemne eller en kunde.

Produsenter kan foreta følgende typer oppringinger til kundeemner eller kunder:

- **Henvisingssamtaler.** Oppringinger som produsenter må foreta for å følge opp kundeemner.
- **Fødselsdagssamtaler.** Oppringinger fra produsenter til eksisterende kundeemner eller kunder på deres fødselsdag.
- **Vurderingssamtaler.** Oppringinger fra produsenter til kundeemner eller kunder når det har gått seks måneder siden den siste samtalen med kundeemnet.

En produsent kan registrere resultatet av disse samtalene i feltet Besøksresultat på oppgavedetaljsiden. Feltet Besøksresultat har følgende verdier:

- **Utenfor rekkevidde.** Kundeemnet er utilgjengelig.
- **Hold kontakten.** Kundeemnet eller kontaktpersonen ønsker ingen samtale i dag, men kundeemnet vil at produsenten skal holde kontakten.
- **Inaktiv fil.** Kundeemnet ønsker ingen samtale i dag, og vil ikke bli kontaktet igjen.

■ **Avtale.** Kundeemnet eller kunden er klar for en avtale.

Basert på resultatet av samtalen oppretter arbeidsflyten ulike oppfølgingsoppgaver. Hvis for eksempel resultatet av samtalen er Utenfor rekkevidde, oppretter arbeidsflyten en oppgave for å ringe samme kundeemne eller kunde neste dag. Hvis resultatet av samtalen er Hold kontakten, oppretter arbeidsflyten en oppgave for å ringe kundeemnet eller kunden om seks måneder eller én uke før fødselsdagen, avhengig av hva som kommer først.

MERKNAD: Producer Success Model krever at arbeidsflytregler og handlinger konfigureres. Hvis du vil ha nærmere opplysninger, se konfigurasjonsdokumentasjonen for Oracle On Demand Financial Services Edition.

Slik gjør du om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model:

- 1 Opprett en ny kundeemnepost for henvisningen.
En arbeidsflytregel oppretter automatisk en oppgave for å ringe kundeemnet på neste arbeidsdag.
- 2 Vis den daglige samtalelisten for henvisningssamtaler på aktivitetslistesiden, og ring kundeemnet. Se [Arbeide med aktivitetslister \(på side 195\)](#).
- 3 Registrer opplysninger om samtaleresultat i feltet Besøksresultat.
Avhengig av samtaleresultatet oppretter arbeidsflyten en oppfølgingsoppgave.
- 4 Lag en avtale om å møte kundeemnet. Se Planlegge avtaler med andre (se [Tidfeste avtaler med andre](#) på side 210).
- 5 Møt det kvalifiserte kundeemnet og innhent ytterligere opplysninger.
- 6 Oppgrader kundeemnet til et prospekt ved å velge Prospekt i plukklisen Type kundeemne. Se [Kundeemnefelt \(på side 251\)](#).
- 7 Gi tilbud om produkter som dekker prospektets behov, og opprett en salgsmulighet hvis kunden er interessert. Se [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet \(på side 304\)](#).
- 8 Foreta et avslutningsintervju og selg produktene.
- 9 Når kunden kjøper produktet, oppgraderer du kontaktpersonen til en kunde ved å velge Klient i plukklisen Kontaktpersontype.
- 10 Angi 1-2 ganger/år som verdi i feltet Besøksfrekvens på kontaktpersondetaljsiden. Hvis du vil ha mer informasjon om arbeidsflyten Opprett oppgave, se [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#).

Krav

Bruk kravsidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer krav. Krav er vanligvis kravene fra en kontaktperson eller bedrift som et forsikringsselskap administrerer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore kravopplysninger, er kanskje fanen Krav utelatt fra ditt oppsett.

Et *krav* er et formelt, skriftlig krav til et forsikringsselskap om å erstatte tap av eller skade på et forsikret objekt.

Oversikt over en kundes kravhistorikk, inkludert gjeldende kravstatus, kan bidra til at salgs- og servicepersonell får større kunnskap om dette viktige aspektet ved relasjonen mellom forsikringsselskap og kunde.

Forsikringsselskaper kan også bruke kravsidene til å registrere viktige opplysninger raskt ved første varsel om tap, og til å rute kravet nøyaktig til riktig personell.

Kravposttypen støtter alle typer krav med første varsel om tap, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar og så videre. Et krav kan ha overordnede krav, så alle typer kravstrukturer og hierarkier støttes. Du kan for eksempel ordne krav i kravgrupper.

Du kan bruke siden Kravdetaljer til å identifisere og fange opp profilopplysninger og detaljerte opplysninger om et krav. Du kan også bruke siden Kravdetaljer til å vurdere underordnede krav for et krav og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

■ [Involverte parter \(på side 694\)](#)

■ [Skader \(på side 689\)](#)

■ Aktiviteter

En aktivitet kan være relatert til et krav. Du kan vise alle aktiviteter som er relatert til et krav, på siden [Kravdetaljer](#).

■ Serviceforespørsler

En serviceforespørsel kan være relatert til et krav. Du kan vise alle serviceforespørsler som er relatert til et krav, på siden [Kravdetaljer](#).

Arbeide med hjemmesiden for krav

Hjemmesiden for krav er utgangspunktet for håndtering av krav. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for krav. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et krav

Du kan opprette et krav ved å klikke på knappen [Ny](#) under [Nylig endrede krav](#). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Kravfelt \(på side 682\)](#).

Arbeide med kravlister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for krav.

Kravliste	Filtre
Alle krav	Alle krav du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier kravet.
Nylig endrede krav	Alle krav, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede krav

Nylig endrede krav viser kravene som sist ble endret, sortert etter endringsdatoen. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen [Vis fullstendig liste](#). Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for krav.

Legge til områder på hjemmesiden for krav

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du legge til flere områder på hjemmesiden for krav, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for krav.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for krav

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for krav.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for krav for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Kravfelt \(på side 682\)](#)
- [Administrere krav \(på side 682\)](#)

Administrere krav

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Spore overordnede krav \(på side 682\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster \(på side 46\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på mange forskjellige måter, for eksempel endre navnene på posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Det kan også hende at det ikke er mulig å utføre alle prosedyrene som er beskrevet i listen ovenfor, avhengig av hvilket tilgangsnivå du har.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for krav \(på side 681\)](#)
- [Kravfelt \(på side 682\)](#)

Spore overordnede krav

Hvis du vil tillate sporing av et overordnet krav, legger du til det overordnede kravet i feltet Overordnet krav i den underordnede kravposten.

Slik sporer du et overordnet krav

- 1 Velg kravet.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger et krav, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på siden Kravdetaljer.
- 3 Velg et krav i feltet Overordnet krav på siden Rediger krav.

Kravfelt

Bruk siden Rediger krav til å legge til et nytt krav eller oppdatere detaljene for et eksisterende krav. Siden Rediger krav viser alle feltene for et krav.

TIPS: Du kan også redigere et krav på siden Liste for krav og Kravdetaljer. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Kravprofil	
Kravnummer	ID-en for kravet.
Bransje	Bransjen for forsikringsdriften, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar, arbeidskompensasjon, livsforsikring.
Tapskode	Koden for et bestemt tap. Forsikringsselskaper kan for eksempel tilordne 100 for bilulykker, 200 for tyveri og så videre.
Tapstype	Typen tap, som er relatert til tapskoden. Eksempler på tapstype er bilulykke, tyveri og så videre.
Rapportdato	Datoen den forsikrede personen rapporterte kravet for ulykken.
Dato og klokkeslett for tap	Datoen for ulykken, eller datoen for tapet.
Valuta	Valutaen for kravet.
Lukkingsdato	Datoen kravet ble lukket.
Hendelsesnummer	Nummeret som identifiserer en hendelse. Forsikringsselskaper kategoriserer vanligvis katastrofehendelser. Noen eksempler på hendelsesnumre er 1002 for orkanen Ike, 1003 for orkanen Andrew og så videre.
Status	Statusen for kravet, for eksempel tapsrapport, åpent eller vurdert og lukker.
Kravdetaljer	
Tapstype	Typen tap, for eksempel brann, tyveri, skade, vind, oversvømmelse, storm eller annet.
Tapskategori	Tapskategorien de fleste forsikringsselskaper bruker til å kategorisere tapet. Noen eksempler: A. bosted, B. andre strukturer, C. personlig eiendom, D. brukstap.
Tapssted	Stedet tapet oppstod, for eksempel i parkeringshus, på kjøpesenter og så videre.
Tapsbeløp	Tapsbeløpet kunden har pådratt seg. Hvis totalsummen for et gitt tap overskrider ansvarsbeløpet, må kunden kanskje betale resten.

Felt	Beskrivelse
Gjeldskilde	Kilden for ansvaret som forårsaket dette kravet. Noen eksempler: skadet ansatt, skadet eiendel for ansatt, skadet privatperson, privat persons eiendom, fall eller skade på kjøretøy.
Gjeldsbeløp	Beløpet som må betales hvis det oppstår et tap.
Forbindelse til forsikringstaker	Forbindelsen mellom den skadede og den forsikrede. Noen eksempler: arbeidsgiver, overordnet eller kollega.
Skadested	Stedet skaden oppstod.
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om skade	Datoen arbeidsgiveren fikk beskjed om en skade på en ansatt.
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om krav	Datoen arbeidsgiveren fikk beskjed om et krav fra en ansatt.
Antall skadede personer	Antallet personer som ble skadet i ulykken. Noen av disse personene kan være ansatte, mens andre ikke er det.
Antall skadede ansatte	Antallet ansatte som ble skadet i ulykken.
Skadet kroppsdel	Kroppsdelene som er skadet, for eksempel hånd, fot, nakke og så videre.
Skadetype	Skadetyper, for eksempel brannskade, brudd, forstuelse, belastningsskader.
Medisinsk skadekode	Koden for en bestemt medisinsk skade, for eksempel IDC-9, IDC-10.
Arbeidsdyktighet	Angir om den ansatte fortsatt kan arbeide etter skaden.
Ansattklasse	En ansattklasse, for eksempel sekretær, leder og så videre.
Skadet i arbeidstiden?	Angir om skaden oppstod i arbeidstiden eller ikke.
Navn på sykehus	Navnet på sykehuset som behandlet kravhaverens skade.
Dødstidspunkt	Tidspunktet den skadede personen døde.
Politi / rettsmedisinsk rapportnummer	Rapportnummeret for politirapporten eller den rettsmedisinske rapporten som er relatert til en arbeiders krav om kompensasjon.
Kravintegrering	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dette kravet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om kravet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste eksterne oppdatering	Sporer datoen og klokkeslettet for den siste eksterne oppdateringen av data for dette kravet. Datoen og klokkeslettet dataene for denne polisen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Retningslinjer for krav	
Polise	Forsikringspolisen som er koblet til dette kravet.
Rapportert av	Angivelse av personen som rapporterte ulykken. Noen eksempler: navn på forsikringstaker, sjåfør av forsikret kjøretøy, eller agent.
Kontaktopplysninger for rapporterer	Kontaktopplysningene for personen som rapporterer ulykken.
Betingelser	Forholdene da ulykken oppstod, for eksempel værforhold, som i <i>Det regnet den dagen</i> .
Forårsaket	Identifiserer hvem sin feil det var. Noen eksempler: forsikret sjåfør og annen sjåfør.
Politi/brannvesen	Politi- eller brannstasjonen der rapporten ble skrevet.
Rapportnummer	Rapportnummeret som er relatert til ulykken.
Kommentarer	Den detaljerte beskrivelsen av kravet.
Tapsbeskrivelse	Beskrivelsen av tapet, for eksempel bil truffet av lastebil.
Bedriftskonto	Bedriftskontoen som er koblet til dette kravet.
Adresse	Adressen der kravet oppstod. Denne adressen kan være forskjellig fra andre adresser i Oracle CRM On Demand og er ikke relatert til en kontaktperson, forretningsadresse eller eiendomsadresse. Denne adressen er obligatorisk og er bare relevant og gjeldende for denne kravposten.
Poststed	Poststedet der kravet oppstod. Dette poststedet kan være forskjellig fra andre poststeder i Oracle CRM On Demand og er ikke relatert til en kontaktperson, forretningsadresse eller eiendomsadresse. Dette poststedet er obligatorisk og er bare relevant og gjeldende for denne kravposten.
Delstat	Delstaten (i rettsområder som bruker delstater, for eksempel USA) eller provinsen (i rettsområder som bruker provinser, for eksempel Canada) der kravet oppstod. Eksempel: CA for California eller ON for Ontario.

Felt	Beskrivelse
Postnummer	ZIP-koden (i USA) eller postnummeret (i andre rettsområder) for stedet der ulykken skjedde.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for krav \(på side 681\)](#)
- [Administrere krav \(på side 682\)](#)

Dekninger

Bruk dekningsssidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer forsikringsdekning. Dekninger er vanligvis pengemessige grenser og risikoer som er dekket i en forsikringspolise for en kontaktperson.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore dekningsopplysninger, er kanskje fanen Dekning utelatt fra ditt oppsett.

Dekning er de pengemessige grensene og risikoene som er dekket av forsikringspolisen. Hvis du vil spore deknninger for polisene, legger du dem til som deknninger i polisen. Du kan bruke dekning til å spore alle typer dekning, for eksempel kollisjon, legemsbeskadigelse, brann og så videre. Du kan bruke dekningsssidene til å identifisere og profilere deknninger ved å fange opp dekningsopplysninger, for eksempel typen dekning, enkeltgrensen, den totale grensen, fradragsberettigede verdier og så videre.

Arbeide med hjemmesiden for dekning

Hjemmesiden for dekning er utgangspunktet for håndtering av dekningsposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for dekning. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en dekningspost

Du kan opprette en dekningspost ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede deknninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Dekningsfelt \(på side 687\)](#).

Arbeide med dekningslister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for deknninger.

Dekningsliste	Filtre
Alle deknninger	Alle deknninger du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier deknningen.
Nylig endrede deknninger	Alle deknninger med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede dekninger

Området Nylig endrede dekninger viser dekningene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for dekning

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for dekning, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for dekning.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for dekning

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for dekning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for dekning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

- [Dekningsfelt \(på side 687\)](#)
- [Administrere dekninger \(på side 687\)](#)

Administrere dekninger

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster \(på side 46\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på mange forskjellige måter, for eksempel endre navnene på posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor være forskjellige fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for dekning \(på side 686\)](#)
- [Dekningsfelt \(på side 687\)](#)

Dekningsfelt

Bruk siden Rediger dekning til å legge til en ny dekningspost eller oppdatere detaljene for en eksisterende dekningspost. Siden Rediger dekning viser alle feltene for en dekningspost.

TIPS: Du kan også redigere en dekningspost på siden Liste for dekning og Dekningsdetaljer. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Dekningsprofil	
Dekningsnavn	Det unike navnet på dekningen.
Polise	Polisen som er koblet til denne dekningen.
Dekning	Typen dekning som kunden kjøpte i polisen, for å dekke sitt ansvar. Noen eksempler på dekning: kollisjon, omfattende legemsbeskadigelse, medisinsk betaling.
Dekningsstatus	Statusen for dekningen, for eksempel Venter, Åpen og Lukket.
Valuta	Valutaen for dekningen.
Forsikret eiendom	Forsikringseiendommen som er koblet til dekningsposten.
Enkeltgrense	Grensen for en enkeltstående dekning. Maksimumsbeløpet som kan betales for en kollisjonsdekning, kan for eksempel være NOK 1 000 000.
Total grense	Den totale grensen som kan betales ut. Hvis den forsikrede for eksempel er involvert i en kollisjon mellom to biler, kan det hende at den totale grensen som kan utbetales under kollisjonsdekningen for begge bilene, være begrenset til NOK 3 000 000.
Dekningsprodukt	Forsikringsproduktet som er knyttet til denne dekningen.
Dekningsdetaljer	
Fradragsberettiget	Beløpet kunden må betale før forsikringsselskapet betaler. (Begrepet <i>fradragsberettiget</i> kalles også <i>excess (overskytende)</i> i enkelte land, for eksempel Storbritannia og Irland).
Start	Datoen dekningen er i kraft fra.
Slutt	Datoen dekningen avsluttes.
Forsikringsbeløp	Beløpet som er forsikret.
Dekningsintegreering	

Felt	Beskrivelse
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dekningen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om politen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dekningsposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne politen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for dekning \(på side 686\)](#)
- [Administrere dekninger \(på side 687\)](#)

Skader

Bruk skadesidene til å identifisere og fange opp skadeopplysninger, for eksempel skadebeskrivelse og skadebeløp. *Skade* er reduksjon av eiendom som resultat av et verditap. Skade brukes i forsikringskrav til å spore skaden på eiendommen som er dekket i en polise.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore skadeopplysninger, er kanskje fanen *Skade* utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for skade

Hjemmesiden for skade er utgangspunktet for håndtering av skader.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for skade. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en skadepost

Du kan opprette en skadepost ved å klikke på knappen *Ny* under *Nylig endrede skader*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Skadefelt \(på side 691\)](#).

Arbeide med skadelister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for skader.

Skadeliste	Filtre
Alle skader	Alle skader du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier skadeposten.
Nylig endrede skader	Alle skader, sortert etter endringsdato.

Klikk på listenavnet for å vise en liste.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede skader

Området Nylig endrede skader viser skadepostene som sist ble endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for skade

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for skade, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for skade.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for skade.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for skade

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for skade.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for skade for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Skadefelt \(på side 691\)](#)
- [Administrere skader \(på side 690\)](#)

Administrere skader

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for skade \(på side 689\)](#)
- [Skadefelt \(på side 691\)](#)

Skadefelt

Bruk siden Rediger skade til å legge til en ny skadepost eller oppdatere detaljene for en eksisterende skadepost. Siden Rediger skade viser alle feltene for en skadepost.

TIPS: Du kan også redigere skadeposter på siden [Liste for skade og Detaljer om skade](#). Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Skadeprofil	
Krav	Kravet som er koblet til skadeposten.
Forsikringseiendom	Den forsikrede eiendommen som er koblet til skadeposten.
Skadenavn	Det unike navnet på skaden. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Beskrivelse av skadet eiendom	Beskrivelsen av den skadete eiendommen, for eksempel bil BMW. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Skadebeskrivelse	Beskrivelsen av skaden, for eksempel <i>høyre forlys er skadet</i> . Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Valuta	Valutaen for skaden.
Eiendomsnummer	Nummeret på eiendommen, for eksempel eiendom 1, eiendom 2 og så videre. Hvis en polise for eksempel har tre biler, kan du nummerere bilene på følgende måte: 1 er Toyota Corolla, 2 er Mazda Miata og 3 er Hyundai Pony.
Type skadet eiendom	Typen eiendom, for eksempel motorsykkel, garasje, privat passasjer, hus og så videre.
Anslått beløp	En beregning av beløpet for skaden på den forsikrede eiendommen.
Skadeintegrering	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for skadeposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om politen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for skadeposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne politen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for skade \(på side 689\)](#)
- [Administrere skader \(på side 690\)](#)

Forsikringseiendommer

Bruk sidene for forsikringseiendommer til å opprette, oppdatere og spore konti for forsikringseiendommer. Med en post for forsikringseiendommer kan kontaktpersoner grupperes, og de relaterte opplysningene kan rulles opp fra kontaktpersonene som er koblet til forsikringseiendommen.

En *forsikringseiendom* er et fysisk aktiva som en kontaktperson eller bedriftseier har en juridisk tittel for. Eieren kjøper forsikringspolisen for å beskytte den fysiske eiendommen mot tap ved tyveri, brann og andre farer. Dette begrepet (forsikringseiendom) brukes også i et krav. Eieren kan angi hvilken forsikringseiendom som er skadet i et uhell. Du kan bruke en post for forsikringseiendom til å spore alle typer forsikret eiendom, for eksempel en bil, en båt, smykker, et hus og så videre.

Du kan bruke sidene for forsikringseiendommer til å identifisere og profilere forsikringseiendom ved å fange opp opplysninger som utgave, modell, byggeår, lisensnummer og så videre. Du kan også bruke sidene for forsikringseiendommer til å vurdere andre relaterte opplysninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Dekninger \(på side 686\)](#) og [Skader \(på side 689\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om forsikringseiendommer, er kanskje fanen Forsikringseiendommer utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer

Hjemmesiden for forsikringseiendommer er utgangspunktet for håndtering av forsikringseiendommer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forsikringseiendommer. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en post for forsikringseiendom

Du kan opprette en post for forsikringseiendom ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede forsikringseiendommer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for forsikringseiendommer \(på side 693\)](#).

Arbeide med forsikringseiendomlister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene som er tilgjengelige for forsikringseiendommer.

Forsikringseiendomliste	Filtre
Alle forsikringseiendommer	Alle forsikringseiendommer som er synlige for deg

Forsikringseiendomliste	Filtre
Nylig endrede forsikringseiendommer	Alle forsikringseiendommer med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede forsikringseiendommer

Området Nylig endrede forsikringseiendommer viser forsikringseiendommene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forsikringseiendommer.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forsikringseiendommer.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forsikringseiendom for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere forsikringseiendommer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Felt for forsikringseiendommer

Bruk siden Rediger forsikringseiendom til å legge til en post for forsikringseiendom eller oppdatere detaljene for en eksisterende forsikringseiendom. Siden Rediger forsikringseiendom viser alle feltene for en forsikringseiendom.

TIPS: Du kan også redigere en forsikringseiendom på siden [Liste for forsikringseiendom](#) og [Detaljer for forsikringseiendom](#). Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 108).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Eiendomsprofil	
Polise	Polisen som er koblet til forsikringseiendommen.
Sekvens	Sekvensnummeret for forsikringseiendommen. Du har for eksempel kanskje tre biler for en polise, der sekvensnummer 1 er for Toyota Corolla, 2 for Mazda Miata og 3 for Hyundai.
Type	Typen forsikringseiendom, for eksempel en motorsykkel, en garasje, en privatbil, et privathus og så videre.
Beskrivelse	En detaljert beskrivelse av forsikringseiendommen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Beløp	Forsikringsbeløpet for forsikringseiendommen.
Valuta	Valutaen for forsikringseiendommen.
Eiendomsintegrering	
Ekstern ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om kravet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om forsikringseiendommen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for det eksterne systemet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

Involverte parter

Bruk sidene for involverte parter til å opprette, oppdatere og spore alle typer involverte parter. Den involverte parten sporer relasjonen mellom kontaktpersoner og krav.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om involverte parter, er kanskje fanen [Involverte parter](#) utelatt fra ditt oppsett.

En *involvert part* er en kontaktperson som er involvert i et forsikringskrav. Hver enkelt kontaktperson kan ha en rolle i et krav. Du kan bruke fanen [Involverte parter](#) til å spore kontaktpersonens relasjon til kravene. Her er noen eksempler på rollen kontaktpersoner kan ha i krav: kravhaver, forsikret sjåfør og advokat. Du kan bruke sidene for involverte parter til å identifisere og profilere en involvert part.

Arbeide med hjemmesiden for involverte parter

Hjemmesiden for involverte parter er utgangspunktet for håndtering av involverte parter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for involverte parter. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en post for involvert part

Du kan opprette en post for en involvert part ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede involverte parter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for involverte parter \(på side 696\)](#).

Arbeide med lister for involverte parter

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene.

Liste for involverte parter	Filtre
Alle involverte parter	Alle involverte parter du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier den involverte parten.
Nylig endrede involverte parter	Alle involverte parter med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede involverte parter

Området Nylig endrede involverte parter viser de involverte partene du sist endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for involverte parter

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for involverte parter, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for involverte parter.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for involverte parter.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for involverte parter

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for involverte parter.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for involvert part for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere involverte parter

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Felt for involverte parter

Bruk siden Rediger involvert part til å legge til en involvert part eller oppdatere detaljene for en eksisterende involvert part. Siden Rediger involvert part viser alle feltene for en involvert part.

TIPS: Du kan også redigere en forsikringseiendom på siden [Liste for involvert part](#) og [Detaljer for involvert part](#). Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av feltene for involverte parter.

Felt	Beskrivelse
Profil for involvert part	
Krav	Kravet som er koblet til denne involverte parten.
Kontaktperson	Navn på kontaktperson for kravet.
Navn på involvert part	Det unike navnet på den involverte parten.
Rolle	Rollen for kontaktpersonen i kravene. Noen eksempler: skadelig kravhaver, kravhaver, vitne, advokat og forsikret ektefelle.
Valuta	Valutaen for den involverte parten.
Rolle i ulykke	Rollen den involverte parten hadde i ulykken. Noen eksempler: sjåfør, passasjer og fotgjenger.
Sted	Stedet kravhaveren befant seg på da ulykken skjedde. Noen eksempler: i innblandet kjøretøy, i ikke-innblandet kjøretøy og fotgjenger.
Detaljer om involvert part	

Felt	Beskrivelse
Skadesammendrag	Sammendraget av skaden på den involverte parten. Dette feltet har en grense på 250 tegn.
Skadebeskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av skaden på den involverte parten. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Integrering av involvert part	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om den involverte parten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om den involverte parten, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om den involverte parten.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne involverte parten sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Poliser

Bruk polisesidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer forsikringspoliser. Poliser er vanligvis polisene for en kontaktperson eller bedrift som forsikringsselskapet håndterer, men du kan også spore alle poliser for en kontaktperson eller bedrift, inkludert poliser hos andre forsikringsselskaper.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore poliseopplysninger, er kanskje fanen Polise utelatt fra ditt oppsett.

En *polise* er en skriftlig avtale mellom forsikringsgiveren og innehaveren av polise, der forsikringsgiveren forplikter seg til å utbetale forsikringsfordelen når det oppstår en forsikringshendelse, og der innehaveren av polisen forplikter seg til å betale premien. Poliser gir forsikringsgivere en struktur for håndtering av både kontaktperson- og bedriftsrelasjoner.

Poliseposttypen gjør at forsikringsgivere kan flytte fra polisesentrerte relasjoner til klient- og husholdningssentrerte relasjoner ved å få tilgang til poliseopplysninger på høyt nivå. Poliseopplysningene (for eksempel type, status og gyldig dato i Oracle CRM On Demand) støtter engasjementer med klient-/husholdningssentrerte relasjoner, for eksempel aktiviteter, krav og kalender. DU kan også bruke poliseposttypen til å spore alle typer poliser, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar og andre typer. En polise kan ha overordnede poliser, og alle typer polisestrukturer og hierarkier støttes derfor. Disse polisehierarkiene støtter gruppering av poliser i polisegrupper, som gir fleksibilitet til å bruke den polisestrukturen det er behov for.

Profil og relaterte opplysninger om poliser

Du kan bruke polisesidene til å identifisere og fange opp detaljerte opplysninger om en polise. Du kan også bruke polisesidene til å vurdere underordnede poliser for en polise og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

- [Innehavere av polise \(på side 701\)](#)
- [Krav \(på side 680\)](#)

- [Forsikringseiendommer \(på side 692\)](#)
- [Dekninger \(på side 686\)](#)
- **Aktiviteter.** En aktivitet kan være relatert til en polise. På hjemmesiden for polise kan du vise aktiviteter som er relatert til en polise. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Arbeide med hjemmesiden for polise \(på side 698\)](#).
- **Serviceforespørsler.** En serviceforespørsel kan være relatert til en polise. På hjemmesiden for polise kan du vise serviceforespørsler relatert til en polise. Hvis du vil ha flere opplysninger om serviceforespørsler, se [Serviceforespørsler \(på side 390\)](#).

Arbeide med hjemmesiden for polise

Hjemmesiden for polise er utgangspunktet for håndtering av poliser.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for polise. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en polise

Du kan opprette en polise ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede poliser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Polisefelt \(på side 699\)](#).

Arbeide med poliselister

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for poliser.

Poliseliste	Filtre
Alle poliser	Alle poliser du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier posten.
Nylig endrede poliser	Alle poliser med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Mine poliser	Poliser med ditt navn i feltet Eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede poliser

Området Nylig endrede poliser viser polisene som sist ble endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for polise

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for polise, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for polise.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for polise.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for polise

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for polise.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for polise for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere poliser

Utfør følgende oppgave for å håndtere poliser: [Spore overordnede poliser \(på side 699\)](#).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Arbeide med vedlegg \(på side 152\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Spore overordnede poliser

Hvis du vil tillate sporing av en overordnet polise for en polise, legger du til den overordnede politen i feltet Overordnet polise i den underordnede politen.

Slik sporer du en overordnet polise

- 1 Velg en polise.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger en polise, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om polise.
- 3 Velg en polise i feltet Overordnet polise på siden Rediger polise.

Polisefelt

Bruk siden Rediger polise til å legge til en polise eller oppdatere detaljene om en eksisterende polise. Siden Rediger polise viser alle feltene for en polise.

Du kan også redigere en polisepost på siden Liste for polise og Detaljer om polise. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

TIPS: Du kan angi polisehierarkier, der en polise er underordnet en annen polise, ved å velge en overordnet polise i en polisepost. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sporer overordnede poliser, se [Spore overordnede poliser \(på side 699\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av polisefeltene.

Felt	Beskrivelse
Poliseprofil	
Polisenummer	Polisenummeret som vanligvis genereres i polisesystemet.
Type polise	Typen polise, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar, arbeidskompensasjon eller livsforsikring.
Status	Polisestatusen, for eksempel nysalg, gjeldende, venter, avsluttet, fornyelse eller tilbud.
Understatus	Understatusen for polisen, for eksempel ikke sendt, meglervurdering, annullert eller utløpt.
Valuta	Valutaen for polisen.
Gyldig dato	Datoen polisen er gyldig fra.
Utløpsdato	Datoen polisen utløp.
Annulleringsdato	Datoen polisen ble annullert.
Satsstatus	Satsen som kan brukes på en polise med en bestemt status.
Satsplan	Satsplanen for denne polisen. Hvert forsikringsselskap kan ha ulike satslag for en polise. Noen eksempelverdier: 01, 02, 03 og så videre.
Eier	Eieren av poliseposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
Integrering av polise	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om polisen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om polisen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.

Felt	Beskrivelse
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om polisen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne polisen sist ble oppdatert fra den eksterne kilden.
Agent for polise	
Primært byrå	Det primære byrået som startet polisen.
Primær agent	Den primære agenten som håndterer denne polisen.
Henvisningskilde	Henvisningskilden, for eksempel Internett, direktepost, bladannonse og klienthenvisning.
Produsentkode	Koden for produsenten som brakte denne polisen til forsikringsgiveren.
Pålydende beløp	Beløpet som er angitt på forsikringspolisen, som skal utbetales ved dødsfall eller utløp.
Total premie	Den totale premien for denne polisen.
Faktureringsstatus	Statusen for faktureringen av polisen, for eksempel fakturert, gått ut av bruk eller betalt.
Forfallsdato for faktura	Datoen polisefakturaen forfaller.
Termin	Terminen for polisen, for eksempel 1 år, 2 år og så videre.
Betalingsmåte for polise	Metoden kunden bruker til å betale for polisen, for eksempel kontakt, belastet, sjekk eller elektronisk overføring av midler.

Innehavere av polise

Bruk sidene for innehaver av polise til å opprette, oppdatere og spore alle typer innehavere av polise. En *innehaver av polise* er vanligvis kontaktpersonen som eier polisen forsikringsselskapet håndterer.

En post for innehaver av polise brukes til å spore relasjonen mellom kontaktpersoner og poliser. Den fanger opp alle typer roller kontaktpersonen kan ha i en polise. Noen eksempelroller: forsikret, primær sjåfør, mottaker og så videre. Du kan opprette andre roller etter behov. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer felt og feltverdier, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om innehaver av polise, er kanskje fanen Innehaver av polise utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise

Hjemmesiden for innehaver av polise er utgangspunktet for håndtering av innehavere av polise.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for innehaver av polise. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en innehaver av polise

Du kan opprette en innehaver av polise ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede innehavere av polise. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og Felt for innehaver av polise (se [Felt for innehaver av polise](#) på side 703).

Arbeide med lister for innehaver av polise

Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for innehavere av polise.

Liste for innehavere av polise	Filtre
Alle innehavere av polise	Alle innehavere av polise du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier innehaveren av polise.
Nylig endrede innehavere av polise	Alle innehavere av polise, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede innehavere av polise

Nylig endrede innehavere av polise viser innehaverne av polise som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for innehaver av polise

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for innehaver av polise, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for innehaver av polise.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for innehaver av polise.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for innehaver av polise

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for innehaver av polise.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for innehaver av polise for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Håndtere innehavere av polise \(på side 703\)](#)
- [Felt for innehaver av polise \(på side 703\)](#)

Håndtere innehavere av polise

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise \(på side 702\)](#)
- [Felt for innehaver av polise \(på side 703\)](#)

Felt for innehaver av polise

Bruk siden Rediger innehaver av polise til å legge til en innehaver av polise eller oppdatere detaljer om en eksisterende innehaver av polise. Siden Rediger innehaver av polise viser alle feltene for en innehaver av polise.

TIPS: Du kan også redigere opplysninger om innehaver av polise på siden Liste for innehaver av polise og Detaljer om innehaver av polise. Hvis du vil ha mer informasjon om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Profil for innehaver av polise	
Polise	Polisen som er koblet til denne innehaveren av polise.
Kontaktinnehaver	Navnet på kontaktpersonen for polisen.
Navn på innehaver av polise	Det unike navnet på innehaveren av polise.
Rolle	Rollen til kontaktpersonen i denne polisen. Noen eksempelroller: forsikret, primær sjåfør og mottaker.

Felt	Beskrivelse
Valuta	Valutaen for innehaveren av polise.
Type forsikringstaker	Typen forsikringstaker for hver enkelt kontaktperson i polisen, for eksempel primær eller sekundær.
Prosent	Prosentandelen av polisen innehaveren eier. For en livsforsikringspolise kan kunder for eksempel motta beløpet fra polisen, basert på denne prosentandelen.
Integrering av innehaver av polise	
ID for eksternt system	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne innehaveren av polise sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise \(på side 702\)](#)

Meglerprofil

Fanen Meglerprofil representerer en forsikringsmegler som selger forsikringsprodukter eller -tjenester. Partneransvarlig har vanligvis et årlig møte med hver megler, og oppretter en ny meglerprofil for året. Meglerprofilen inneholder demografiske opplysninger om en megler for et bestemt år.

Ved hjelp av meglerprofilsidene i Oracle CRM On Demand kan du registrere demografiske opplysninger om meglerpartneren, for eksempel navn, adresse, telefonnumre, faksnummer, Web-område, inntekt og virksomhetsbeskrivelse. Meglerprofilen er underordnet partneren. Hvis du vil ha flere opplysninger om partnere, se [Partnere \(på side 413\)](#).

Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler

Hjemmesiden for meglerprofil er startpunktet for all håndtering av meglerprofiler.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for meglerprofil. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en meglerprofil

Du kan opprette en meglerprofil ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endret meglerprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Meglerprofilfelt \(på side 706\)](#).

Arbeide med meglerprofilister

Området for lister over meglerprofiler inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for meglerprofiler.

Meglerprofilliste	Beskrivelse
Alle meglerprofiler	Viser alle poster som er synlige for deg, uavhengig av hvem som eier listen. Meglerprofiler filtreres ikke.
Nylig endrede meglerprofiler	Filtrerer alle meglerprofiler, sortert etter endringsdato.
Alle nasjonale meglerprofiler	Filtrerer alle meglerprofiler med underkanalen Nasjonal.
Mine meglerprofiler	Filtrerer meglerprofiler med ditt navn i feltet Eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise området Mine nylig endrede meglerprofiler

Området Mine nylig endrede meglerprofiler inneholder meglerprofilforespørlene du eier, og som nylig ble endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for meglerprofiler

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for meglerprofiler:

- Lister over meglerprofiler
- Mine nylig endrede meglerprofiler
- Mine meglerprofiler
- Alle nasjonale meglerprofiler.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for meglerprofiler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for meglerprofiler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for meglerprofiler for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere meglerprofiler

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster \(på side 46\)](#).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)

Arbeide med lister (på side 117)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Meglerprofilfelt

Bruk siden Rediger meglerprofil til å legge til en meglerprofil eller oppdatere detaljer for en eksisterende meglerprofil. På siden Rediger meglerprofil vises hele settet med felt for en meglerprofil.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Demografiske opplysninger	
Navn på meglerprofil	Navnet på meglerprofilen. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Partner	Navnet på megleren som har denne profilen.
Underkanal	Beskrivelse av meglerdekningen. Valgene er Globale, Lokale, Nasjonale, Regionale og Engroshandlere.
Segmentering	Beskrivelse av meglersegmenteringen. Valgene er Kommersiell, Vekst og Detaljhandel.
År for meglerprofil	Året da en meglerprofil er gyldig.
Telefonnummer	Telefonnummeret til megleren.
Faksnummer	Faksnummeret for megleren.
Web-område	URL-adressen for megleren.
Land	Landet der megleren holder til.
Adresse 1	Adressen til meglervirksomheten.
Adresse 2	Adressen til meglervirksomheten.
Poststed	Stedet der megleren holder til.

Felt	Beskrivelse
Provins	Delstaten (i rettsområder som bruker delstater, for eksempel USA) eller provinsen (i rettsområder som bruker provinser, for eksempel Canada) der megleren holder til. Eksempel: <i>CA</i> for California eller <i>ON</i> for Ontario.
Postnummer	ZIP-koden (i USA) eller postnummeret (i andre rettsområder) for stedet der megleren holder til.
Diverse	
Selskapsoversikt	Oversikt over megleren.
Historisk og fremtidig vekst for selskap	Beskrivelse av meglerhistorikk og fremtidig vekst.
Salgsdistrikt / regional struktur	Beskrivelse av meglerområdet og den regionale strukturen.

12 Bilindustri

Oracle CRM On Demand inneholder følgende posttyper som gir opplysninger om bilindustrien:

- **Kjøretøy.** Bruk disse sidene til å spore salgshistorikken og servicehistorikken for kjøretøy.
- **Forhandlere.** Bruk disse sidene til å håndtere forhandleropplysninger.

Merknad: Disse posttypene er bare tilgjengelige med Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Forhandlere

Bruk hjemmesidene for forhandlere til å opprette, oppdatere og spore forhandlerposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om forhandler, kan det hende at fanen Forhandler er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for forhandler

Hjemmesiden for forhandler er startpunktet for håndtering av forhandlere.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for forhandler. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en forhandler

Du kan opprette en forhandler ved å klikke på knappen Ny under Mine nylig viste forhandlere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for forhandler \(på side 711\)](#).

Arbeide med lister for forhandler

Området for forhandlerlister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene for forhandlere er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for forhandler	Filtre
Alle forhandlere	Alle forhandlerne du kan vise, uavhengig av hvem som eier forhandleren.
Mine forhandlere	Forhandlere med ditt navn i feltet Eier.
Nylig endrede forhandlere	Alle forhandlerne med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet. Du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede forhandlere

Området [Mine nylig viste forhandlere](#) inneholder de siste forhandlerne du har vist.

Klikk på [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

Vise salgsmuligheter som er relatert til forhandler

Området for salgsmuligheter som er relatert til forhandler inneholder de beste salgsmulighetene som er tilordnet til deg.

Du kan utvide listen for salgsmuligheter som er knyttet til forhandler, ved å klikke på [Vis fullstendig liste](#).

Legge til områder på hjemmesiden for forhandler

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for forhandler:

- [Nylig opprettede forhandlere](#)
- [Nylig endrede forhandlere](#)
- [Mine nylig opprettede forhandlere](#)
- [Mine nylig endrede forhandlere](#)
- [Ett eller flere rapportområder \(Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forhandler.\)](#)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forhandler

- 1 Klikk på [Rediger oppsett](#) på hjemmesiden for forhandler.
- 2 Klikk på pilene på siden [Hjemmesideoppsett](#) for forhandler for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på [Lagre](#).

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

- [Felt for forhandler \(på side 711\)](#)
- [Håndtere forhandlere \(på side 710\)](#)

Håndtere forhandlere

Du håndterer forhandlere ved å utføre følgende oppgaver:

- [Opprette poster \(på side 50\)](#)
- [Oppdatere postdetaljer \(på side 108\)](#)
- [Koble poster til en valgt post \(på side 110\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Overføre eierskap til poster \(på side 137\)](#)
- [Legge til notater \(på side 148\)](#)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster \(på side 155\)](#)
- [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#)

■ Håndtere kalendere og aktiviteter (på side 188)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

- [Forhandlere \(på side 709\)](#)
- [Felt for forhandler \(på side 711\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forhandler \(på side 709\)](#)
- [Analyse \(på side 779\)](#)

Felt for forhandler

Bruk siden Rediger forhandler til å legge til en forhandler eller oppdatere detaljer for en eksisterende forhandler. Siden Rediger forhandler inneholder det fullstendige settet med felt for en forhandler.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forhandler	
Navn	Navnet på bilforhandleren. Begrenset til 100 tegn.
Telefonnummer	Telefonnummeret til forhandleren.
Forhandlertype	Forhandlertypen, for eksempel Lastebilforhandler. Begrenset til 20 tegn.
Område	Forhandlerens Web-område. Begrenset til 50 tegn.
E-post	Forhandlerens e-postadresse. Begrenset til 50 tegn.
MERKNAD: Adressefeltene for fakturering og forsendelse nedenfor er som standard ikke tilgjengelige. Selskapsadministratoren må definere dem på siden Detaljer om forhandler som en del av et tilleggsområde. For flere opplysninger om hvordan du definerer detaljsider, se Tilpasse statiske sideoppsett (på side 1249) .	
Faktureringsadresse 1, 2, 3	Forhandlerens faktureringsadresse. MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er faktureringsadressen skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Hvis du vil ha mer informasjon om delte adresser, se Adresser .
Faktureringspoststed	Ingen.

Felt	Beskrivelse
Faktureringsland	Landet som er angitt i forhandlerens faktureringsadresse. Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Gyldig verdi for USA er <i>USA</i> . I Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet før du importerer data. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning (på side 1597) .
Postboks/sorteringskode for fakturering	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning (på side 1597) .
Faktureringsprovins	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer eller deres ekvivalenter for den amerikanske delstaten til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning (på side 1597) .
Amerikansk delstat for fakturering	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA, med bare store bokstaver. I Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet før du importerer data.
Postnummer for fakturering	Ingen.
Forsendelsesadresse 1, 2, 3	Forhandlerens forsendelsesadresse. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du tilordner adressefelt på land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er forsendelsesadressen skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Hvis du vil ha mer informasjon om delte adresser, se Adresser .
Forsendelsespoststed	Ingen.
Forsendelsesland	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Gyldig verdi for USA er <i>USA</i> . I Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet før du importerer data. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning (på side 1597) .
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning (på side 1597) .
Forsendelsesprovins	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer eller deres ekvivalenter for den amerikanske delstaten til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning (på side 1597) .

Felt	Beskrivelse
Amerikansk delstat for forsendelse	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA, med bare store bokstaver. I Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet før du importerer data.
Postnummer for forsendelse	Ingen.
Tilleggsopplysninger	
Status	Statusen for forhandleren, for eksempel Aktiv.
Overordnet forhandler	Den overordnede forhandleren for den gjeldende forhandlerposten.
Valuta	Utstedelsesvalutaen.
Rangering	Rangeringen av en forhandler i forhold til andre forhandlere, vanligvis for salgs- eller serviceformål. Begrenset til 22 tegn.
Eier	Eieren av forhandlerposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører på analysesidene. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46).
URL-adresse	Forhandlerens URL-adresse. Begrenset til 100 tegn.
Overordnet område	Web-området til den overordnede forhandleren. Begrenset til 50 tegn.
Fase	Fasen i søknads- og kontraktprosessen for forhandleren. Standardverdiene er Aktiv, Venter på søknad, Kandidat og Kontrakt venter.

Egendefinerte felt

MERKNAD: Det er vanligvis selskapsadministratorer som oppretter egendefinerte felt, siden de har rollen som inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon.

Alle egendefinerte felt som opprettes i en firmapost, vises som samme egendefinerte felt i forhandlerposten fordi en forhandlerpost arver et egendefinert felt i en firmapost. Egendefinerte felt som opprettes i en forhandlerpost, vises imidlertid ikke automatisk i firmaposten.

Hvis du vil vise samme egendefinerte felt i både firmavisningen og forhandlervisningen, kan selskapsadministratoren opprette det egendefinerte feltet i firmaposten og gjøre det synlig i firmavisningen og forhandlervisningen.

Hvis du ikke vil vise samme egendefinerte felt i både firmavisningen og forhandlervisningen, kan selskapsadministratoren opprette det firmaspesifikke egendefinerte feltet i firmaposten og gjøre det egendefinerte feltet synlig bare i firmavisningen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte felt, se [Om egendefinerte felt \(på side 1196\)](#).

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

- [Forhandlere \(på side 709\)](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forhandler \(på side 709\)](#)
- [Håndtere forhandlere \(på side 710\)](#)

Kjøretøy

Bruk sidene for kjøretøy til å opprette, oppdatere og spore kjøretøy.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om kjøretøy, kan det hende at fanen Kjøretøy er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy

Hjemmesiden for kjøretøy er startpunktet for håndtering av kjøretøy.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for kjøretøy. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette et kjøretøy

Du kan opprette et kjøretøy ved å klikke på knappen Ny under Mine nylig viste kjøretøy. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster \(på side 50\)](#) og [Felt for kjøretøy \(på side 721\)](#).

Arbeide med lister for kjøretøy

Området for kjøretøylister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er offentlige. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier.

Standardlistene for kjøretøy er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for kjøretøy	Filtre
Alle kjøretøy	Alle kjøretøy, sortert etter identifikasjonsnummeret på kjøretøyet.
Alle nylig endrede kjøretøy	Alle kjøretøy, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se Opprette og begrense lister.

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede kjøretøy

Området Mine nylig endrede kjøretøy inneholder de siste kjøretøyene du har vist.

Viser serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy

Området for serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy, inneholder disse opplysningene:

- **Servicenummer.** Serviceforespørslene som er tilordnet til deg. Klikk på Serviceforespørselsnr. for å se gjennom serviceforespørselen.
- **Emne.** Tittelen på serviceforespørselen.
- **Aktiva.** Aktivaet som svarer til serviceforespørselen.
- **Vis fullstendig liste.** Utvider listen for serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for kjøretøy

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for kjøretøy:

- Nylig opprettede kjøretøy
- Nylig endrede kjøretøy
- Mine nylig opprettede kjøretøy
- Mine nylig endrede kjøretøy
- Ett eller flere rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kjøretøy.)

Fullfør følgende oppgave for å legge til områder på hjemmesiden for kjøretøy.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kjøretøy

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kjøretøy.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kjøretøy for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

- [Felt for kjøretøy \(på side 721\)](#)
- [Håndtere kjøretøy \(på side 715\)](#)

Håndtere kjøretøy

Følgende emner beskriver valgfri konfigurasjon som selskapsadministratoren kan foreta ved administrasjon av kjøretøy i Oracle CRM On Demand:

- [Aktivere en produkttype for kjøretøy \(på side 717\)](#)
- [Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler \(på side 716\)](#)

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere eierskap for kjøretøy \(på side 718\)](#)
- [Spore serviceforespørsler for kjøretøy \(på side 718\)](#)
- [Spore salgshistorikker for kjøretøy \(på side 719\)](#)
- [Spore servicehistorikker for kjøretøy \(på side 719\)](#)
- [Spore økonomiopplysninger for kjøretøy \(på side 720\)](#)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- Opprette poster (på side 50)
- Oppdatere postdetaljer (på side 108)
- Koble poster til en valgt post (på side 110)
- Arbeide med lister (på side 117)
- Arbeide med poster (på side 46)
- Legge til notater (på side 148)
- Overføre eierskap til poster (på side 137)
- Spore aktiva (på side 270) (inkluderer kobling av kjøretøy til firmaer)
- Knytte filer og URL-adresser til poster (på side 155)
- Vise sporinger for poster (på side 167)
- Slette og gjenopprette poster (på side 164)
- Spore aktiva (på side 270) (inkluderer kobling av kjøretøy til firmaer)
- Endre navn på posttyper (på side 1323)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

TIPS: I standardapplikasjonen er kjøretøy oppført i listene over porteføljekonti i Oracle CRM On Demand. Hvis derimot administratoren merker av for Utelukk kjøretøy-/aktivaposter fra porteføljekonti i selskapsprofilen, blir ikke kjøretøy oppført i listene over porteføljekonti.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

- Kjøretøy (på side 714)
- Felt for kjøretøy (på side 721)
- Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy (på side 714)
- Analyse (på side 779)

Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler

Standardoppsettet for serviceforespørsler viser ikke kjøretøytilknytning. Administratoren i selskapet ditt kan imidlertid konfigurere et egendefinert sideoppsett for serviceforespørsler ved å følge fremgangsmåten nedenfor.

Slik viser du kjøretøytilknytning i en serviceforespørselspost

- 1 Klikk på Administrasjon på en hvilken som helst side, og klikk på Applikasjonstilpasning, Serviceforespørsler og Sideoppsett for serviceforespørsler.
- 2 Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:
 - Klikk på koblingen Rediger for et eksisterende oppsett hvis du vil endre det.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 - Klikk på koblingen Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.Veiviseren for sideoppsett vises.

MERKNAD: Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på.

- 3 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet samt en beskrivelse (valgfritt) for det.
- 4 I trinn 2, Feltoppsett, velger du feltegenskaper etter behov.
- 5 I trinn 3, Feltoppsett, kontrollerer du at feltet Kjøretøy er tilgjengelig i sideoppsettet for serviceforespørsler.
- 6 Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.
Du må nå tilordne det nye egendefinerte oppsettet til en brukerrolle ved hjelp av veiviseren for håndtering av roller.
- 7 Klikk på Administrasjon, klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller, og klikk deretter på Administrasjon av roller:
- 8 Finn rollen som du vil tilordne det egendefinerte sideoppsettet for serviceforespørsler til, og klikk på Rediger.
- 9 I trinn 6 i veiviseren endrer du Navn på sideoppsett til det egendefinerte sideoppsettet for serviceforespørselsposten.
- 10 Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.

MERKNAD: Hvis du aktiverer kjøretøytilknytning, kan du også oppdatere sideoppsettet for kjøretøysøk hvis du vil endre tilknytningsutvalget som en bruker ser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere søkeoppsett \(se Behandle søkeoppsett på side 1276\)](#).

Aktivere en produkttype for kjøretøy

Når selskapsadministratoren skal legge til produkter, bruker han/hun vanligvis delen Innholdshåndtering i administrasjonsverktøyet. For kjøretøy kan administratoren oppdatere produktposten med feltet Produkttype angitt til Kjøretøy. Legg merke til at produkttypen for kjøretøyposter ikke vises i standardoppsettet for produktet. Hvis du vil aktivere produkttypen for et kjøretøy, kan selskapsadministratoren opprette et egendefinert oppsett for produktsiden ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik viser du produkttypen for en kjøretøypost

- 1 Klikk på Administrasjon på en hvilken som helst side, klikk på Applikasjonstilpasning, klikk på Produkt, klikk på Produktsideoppsett, og kopier standardoppsettet for produktsiden til et nytt oppsett.
- 2 Fullfør veiviseren for sideoppsett for produktet:
 - a I trinn 1 oppgir du et navn for oppsettet.
 - b I trinn 2 merker du av for Obligatorisk for produkttypen.
 - c I trinn 3 må du kontrollere at feltet Produkttype er oppført under Nøkkelopplysninger om produkt til høyre.
 - d Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.
- 3 Tilordne det nye egendefinerte oppsettet til en brukerrolle etter behov ved hjelp av veiviseren for administrasjon av roller.
 - a Klikk på Administrasjon, klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller, og klikk deretter på Administrasjon av roller:
 - b Finn rollen du vil tilordne til det egendefinerte oppsettet av produktsiden, og klikk på Rediger.
 - c I trinn 6 i veiviseren endrer du navnet på sideoppsettet til det egendefinerte oppsettet av produktsiden for produktposten.
 - d Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.

Brukeren som har fått endret rolle, kan opprette en produktpost via feltet Produkttype ved hjelp av funksjonen Innholdshåndtering. For flere opplysninger om hvordan du legger til produkter, se [Sette opp selskapsprodukter \(på side 1840\)](#).

For flere opplysninger, se [Sette opp selskapsprodukter \(på side 1840\)](#).

Spore serviceforespørsler for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en serviceforespørsel for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten eller oppretter serviceforespørselen for det tilknyttede kjøretøyet.

Slik sporer du serviceforespørselen for et kjøretøy

- 1 Velg kjøretøyet du vil spore.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Rull ned på detaljsiden for kjøretøy, og klikk på Ny på tittelinjen Serviceforespørsel.

MERKNAD: Når du oppretter en serviceforespørsel, kan du velge en forhandler slik at brukeren kan bytte fra søk etter alle kontaktpersoner til kontaktpersoner for den relaterte forhandleren. Du kan endre filteret etter behov for spørringskjøring.

- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger serviceforespørsel.

Noen av feltopplysningene for servicehistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Servicenummer	Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Emne	En tittel eller kort beskrivelse for denne aktiviteten.
Prioritet	Prioriteten for serviceforespørselen, for eksempel 1 - Snarest mulig, 2 - Høy eller 3 - Middels.
Status	Statusen for serviceforespørselen, for eksempel Åpnet, Venter eller Lukket.
Åpningstidspunkt	Angir tidspunktet da serviceforespørselen ble åpnet. Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson	Kontaktpersonen som er knyttet til serviceforespørselen.
Forhandler	Forhandleren som er knyttet til serviceforespørselen.
Eier	Eieren av serviceforespørselen.

MERKNAD: Når du oppretter en serviceforespørsel og velger en forhandler, endres alle kontaktpersoner til bare de kontaktpersonene som er knyttet til forhandleren som standard. Filteret kan endres for å foreta spørringer etter alle kontaktpersoner.

Oppdatere eierskap for kjøretøy

Oppdater kjøretøyposten for å spore eierskapet for kjøretøy når et kjøretøy selges.

- 1 Velg kjøretøyet.

Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

- 2 Klikk på Rediger på tittelinjen på siden Detaljer om kjøretøy.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Detaljer om kjøretøy, se [Felt for kjøretøy \(på side 721\)](#).

- 3 Oppdater feltet Eid av i kjøretøyposten på siden Rediger kjøretøy.
- 4 Lagre posten:
 - Hvis du vil lagre posten og deretter åpne siden Detaljer om kjøretøy (der du kan koble opplysninger til posten), klikker du på Lagre.
 - Hvis du vil lagre posten og deretter åpne redigeringssiden (der du kan opprette en ny kjøretøypost), klikker du på Lagre og nytt kjøretøy.

Spore salghistorikker for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en salghistorikk for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten.

Slik sporer du salghistorikken for kjøretøyet

- 1 Velg kjøretøyet.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned til området Salghistorikk på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen.
MERKNAD: Hvis området Salghistorikk ikke er synlig på kjøretøydetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Salghistorikk i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.
- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger salghistorikk.
Noen av feltopplysningene for salghistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Salgsnummer	Systemgenerert nummer.
Valutakode	Settes som standard til din valuta.
Fornavn på eier	Når du velger etternavnet, blir dette feltet utfyllt.
Etternavn på eier	Eieren av kjøretøyet.

- 4 Lagre posten.

Spore servicehistorikker for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en servicehistorikk for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten. Servicehistorikken kan inneholde serviceforespørsler og andre tjenester i tilknytning til kjøretøyet.

Slik sporer du servicehistorikken for kjøretøyet

- 1 Velg kjøretøyet.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).
- 2 Rull ned på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen Servicehistorikk.
MERKNAD: Hvis området Servicehistorikk ikke er synlig på kjøretøydetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Servicehistorikk i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.
- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger servicehistorikk.
Noen av feltopplysningene for servicehistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Servicehistorikknummer	Servicehistorikknummer som har en grense på 30 tegn. Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Serviceforespørselsnummer	Serviceforespørselsposten som er koblet til denne servicehistorikken. Begrenset til 64 tegn.
Etternavn på eier	Eieren av kjøretøyet. Begrenset til 50 tegn.
Servicedato	Standardverdien er dagens dato.
Valutakode	Settes som standard til din valuta. Begrenset til 20 tegn.
Navn på service	Et navn eller nummer som er koblet til servicehistorikkposten. Begrenset til 100 tegn.
Merke	Produsenten av eller varemerkenavnet på kjøretøyet. Skrivebeskyttet.
Fornavn på eier	Når du velger etternavnet, blir dette feltet utfyllt. Begrenset til 50 tegn.
Serviceleverandør	Forhandleren eller en annen serviceleverandør som utførte service på kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn.
Beskrivelse	Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

4 Lagre posten.

Spore økonomiopplysninger for kjøretøy

Du kan spore økonomiopplysningene for et kjøretøy.

Slik sporer du økonomiopplysningene for et kjøretøy

1 Velg kjøretøyet.

Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

2 Rull ned på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen Økonomiopplysninger.

MERKNAD: Hvis området Økonomiopplysninger ikke er synlig på kjøretøydetajlsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Økonomiopplysninger i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger økonomiopplysninger.

Noen av feltopplysningene for økonomiopplysninger er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Finansieringsdetaljer	Systemgenerert nummer. Begrenset til 15 tegn.
Finansieringsinstitusjon	Begrenset til 30 tegn.

Felt for kjøretøy

Bruk siden Rediger kjøretøy til å legge til et kjøretøy eller oppdatere detaljer for et eksisterende kjøretøy. Siden Rediger kjøretøy inneholder det fullstendige settet med felt for et kjøretøy.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kjøretøy	
ID-nummer på kjøretøy	Identifikasjonsnummeret på kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn.
Merke	Produsenten av eller varemerkenavnet på kjøretøyet. Standardverdier inkluderer Metro Motors, Toyota og Ukjent merke.
Modell	Kjøretøymodellen. Standardverdier er 4Runner og Tacoma.
År	Året kjøretøyet ble produsert. Dette er en numerisk plukklister som ikke godtar ikke-numeriske tegn.
Produktnavn	Navnet på produktet. Selskapsadministratoren bruker vanligvis funksjonaliteten Innholdshåndtering til å legge til produkter. Når det gjelder kjøretøy, kan selskapsadministratoren oppdatere produktposten ved å angi Kjøretøy for Produkttype. Merk at produkttypen ikke vises i standardoppsettet for produkt. Fremgangsmåten for å vise produkttype for kjøretøy er beskrevet i Aktivere en produkttype for kjøretøy (på side 717) .
Egenskaper	Egenskaper ved kjøretøyet. Standardverdier er 2-hjulstrekk og Terrengbil.
Dør	Antallet dører på kjøretøyet. Standardverdiene er 2-dørs, 3-dørs og 4-dørs.
Farge utvendig	Fargen på kjøretøyet.
Valuta for kjøretøy	Valutaangivelsen for prisen på kjøretøyet, for eksempel norske kroner (NOK).
Eier	Eieren av kjøretøyposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 46) .
Tilleggsopplysninger om kjøretøy	

Felt	Beskrivelse
Brukt/ny	Om kjøretøyet er nytt eller brukt.
Produkttype	Typen kjøretøy. Begrenset til 30 tegn. MERKNAD: Dette feltet er skrivebeskyttet.
Farge innvendig	Fargen på kjøretøyetets interiør, for eksempel Rød.
Girkasse	Kjøretøyetets girkasstype. Standardverdiene er Automatisk, Manuell og Valg.
Motor	Kjøretøyetets motortype. Standardverdiene er 4 sylindrer, 6 sylindrer, 8 sylindrer, 10 sylindrer og Valg.
Karosseri	Kjøretøyetets karosseritype, for eksempel Kupe eller Kabriolet.
Eid av	Typen eierskap for kjøretøy, for eksempel Firmabil.
Kontaktperson	Kontaktpersonen for kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn. MERKNAD: Dette feltet er skrivebeskyttet.
Firma	Firmaet som er koblet til kjøretøyet.
Sted for firma	Firmastedet. Begrenset til 50 tegn. MERKNAD: Dette feltet er skrivebeskyttet.
Salgsforhandler	Navnet på forhandleren som selger kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn.
Serviceforhandler	Navnet på forhandleren som utfører service på kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn.
MSRP	Produsentens veiledende utsalgspris i valutaen som brukes i kjøretøyposten. Begrenset til 22 tegn.
Fakturapris for forhandler	Forhandlerens fakturapris i valutaen som brukes i kjøretøyposten. Begrenset til 22 tegn.
Status	Den gjeldende statusen for kjøretøyet, for eksempel Produksjon.
Sted	Stedet for kjøretøyet, for eksempel Forhandlers område.
Gjeldende kjørelengde	Antall engelske mil som vises på kjøretøyetets odometer. Begrenset til 22 tegn (tall).
Garantitype	Typen garanti som kjøretøyet kommer med, for eksempel Fullstendig eller Utvidet.
Lisensnummer	Eierens lisensnummer. Begrenset til 30 tegn.

Felt	Beskrivelse
Delstat for lisens	Delstaten som lisensen ble utstedt i.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.

Merknad: Hvis du vil konfigurere et plukklisterfelt, for eksempel Modell, Egenskaper eller Dør, kan selskapsadministratoren tilpasse applikasjonen for plukklisterverdiene, som beskrevet i [Endre plukklisterverdier \(på side 1241\)](#).

Egendefinerte felt

MERKNAD: Det er vanligvis selskapsadministratorer som oppretter egendefinerte felt, siden de har rollen som inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon.

Alle egendefinerte felt som opprettes i en aktivapost, vises som samme egendefinerte felt i kjøretøyposten. En kjøretøypost arver et egendefinert felt i en aktivapost. Egendefinerte felt som opprettes i en kjøretøypost, vises imidlertid ikke automatisk i aktivaposten.

Hvis du vil vise samme egendefinerte felt i både aktivavisningen og kjøretøyvisningen, kan selskapsadministratoren opprette det egendefinerte feltet i aktivaposten og gjøre det synlig i aktivavisningen og kjøretøyvisningen.

Hvis du ikke vil vise samme egendefinerte felt i både aktivavisningen og kjøretøyvisningen, kan selskapsadministratoren opprette det aktivaspesifikke egendefinerte feltet for aktivaet og gjøre det egendefinerte feltet synlig bare i aktivavisningen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte felt, se [Om egendefinerte felt \(på side 1196\)](#).

Tilleggsfelt

Det er mange felt som ikke vises på detaljsiden for kjøretøy som standard: Delnummer, Innkjøpsdato, Innkjøpspris, Mengde, Skipningsdato, Installasjonsdato, Utløpsdato, Varseldato, Produktkategori og Kontrakt.

Selskapsadministratoren kan endre definisjonene av disse feltene etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer feltdefinisjoner, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#). Hvis du vil vise feltene, må selskapsadministratoren inkludere disse feltene i sideoppsettet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser disse feltene på en side, se Customizing Static Page Layouts (se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) på side 1249)

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

- [Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy \(på side 714\)](#)
- [Håndtere kjøretøy \(på side 715\)](#)

13 Tilpasse applikasjonen

Du kan bruke sidene for mitt oppsett til å tilpasse Oracle CRM On Demand. Klikk på et av disse emnene hvis du vil ha trinnvise instruksjoner.

- [Oppdatere personlige opplysninger \(på side 726\)](#)
- [Angi standard søkeposttype \(på side 735\)](#)
- [Angi temaet \(på side 735\)](#)
- [Angi forhåndsvisningsmodusen for post \(på side 736\)](#)
- [Angi språkinnstillingen \(på side 737\)](#)
- [Vise sporingsfelt \(på side 737\)](#)
- [Håndtere kvoten \(på side 737\)](#)
- [Se gjennom påloggingsaktiviteten \(på side 738\)](#)
- [Endre passordet \(på side 738\)](#)
- [Opprette sikkerhetsspørsmålene \(se \[Definere sikkerhetsspørsmålene\]\(#\) på side 739\)](#)
- [Se gjennom representantopplysningene \(se \[Vurdere representantopplysningene\]\(#\) på side 739\)](#)
- [Legge til delegerte brukere \(på side 740\)](#)
- [Gi påloggingstilgang til teknisk support \(på side 741\)](#)
- [Vise faner \(på side 741\)](#)
- [Endre oppsettet for detaljsiden \(på side 742\)](#)
- [Tilpasse feltoppsett \(på side 746\)](#)
- [Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger \(på side 749\)](#)
- [Tilpasse oppsett for relaterte opplysninger \(på side 743\)](#)
- [Endre hjemmesideoppsettene \(på side 750\)](#)
- [Endre oppsettet for handlingslinjen \(på side 750\)](#)
- [Sette opp kalenderen \(på side 751\)](#)
- [Få tilgang til data- og integreringsverktøyene \(på side 753\)](#)
- [Vise eksportforespørsler \(på side 754\)](#)
- [Bygge inn et skjermelement for favorittlister \(på side 758\)](#)
- [Bygge inn et skjermelement for meldingssenter \(på side 758\)](#)
- [Bygge inn et skjermelement for rapporter \(på side 758\)](#)
- [Bygge inn et skjermelement for enkel liste \(på side 759\)](#)

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om hvordan du tilpasser applikasjonen:

- [Om skjermelementer for On Demand \(på side 757\)](#)
- [Importere kontaktpersoner \(på side 283\)](#)
- [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes \(på side 761\)](#)

Oppdatere personlige opplysninger

Du kan oppdatere dine personlige detaljer, for eksempel adressen og telefonnummeret. Selskapsadministratoren kontrollerer oppsettet og opplysningene som vises på siden Personlige detaljer. Derfor kan det være forskjeller mellom beskrivelsene nedenfor og det du ser.

MERKNAD: Hvis du har endret standardspråk, valuta, tidssone og land på sidene for personlig profil, gjenspeiles ikke disse endringene i alle rapporter og analyser før du har logget av og deretter logget på på nytt.

Slik oppdaterer du de personlige detaljene

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger under Personlige detaljer.
- 5 Oppdater opplysningene i skjermbildet Personlig redigering, og lagre deretter posten.

Merknad: Du må logge av og deretter logge på på nytt for å aktivere noen av endringene (Språk, Nasjonal innstilling, Tidssone og Valuta).

Noen av feltene du kan se gjennom eller oppdatere, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om bruker	
Fornavn	Fornavnet til brukeren. Begrenset til 50 tegn. Dette er et obligatorisk felt.
Etternavn	Etternavnet til brukeren. Begrenset til 50 tegn. Dette er et obligatorisk felt.
Mellomnavn	Mellomnavnet til brukeren. Begrenset til 50 tegn.
Hr/fru	Innledende hilsen for brukeren.
Status	Dette skrivebeskyttede feltet angir statusen for brukeren. Bare aktive brukere har tilgang til Oracle CRM On Demand.
Rapporterer til	Dette er et skrivebeskyttet felt som angir lederen for brukeren. MERKNAD: Avhengig av hvordan selskapsadministratoren definerer brukersideoppsettene for selskapet, kan det hende du ser feltet Rapporterer til (alias) i stedet for feltet Rapporterer til. Feltet Rapporterer til (alias) viser den korte ID-en for brukerens leder.
Jobbtittel	Dette er et skrivebeskyttet felt som viser brukerens jobbtittel
Region	Området der brukeren holder til. Begrenset til 40 tegn.
Underordnet område	En nærmere bestemmelse av området der brukeren holder til. Begrenset til 40 tegn.

Felt	Beskrivelse
Rolle	Dette er et skrivebeskyttet felt som angir rollen som er tilordnet til brukeren i Oracle CRM On Demand. Brukerroller definerer funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har lov til å bruke, settet med tillatelser som brukeren har til å arbeide med beskyttede opplysninger samt innstillingene for visning av data i brukergrensesnittet.
Primærgruppe	Gruppen som denne brukeren er lagt til i. Skrivebeskyttet.
Standardbok	Brukerboken eller den egendefinerte boken som du ser som standard i bokvelgeren på begynnelsen av økten i Oracle CRM On Demand. Standardboken gjelder for bokvelgeren i alle andre områder av Oracle CRM On Demand enn analysesidene. Innstillingen i feltet for standardbok begrenser ikke tilgangen din til poster. Du kan velge en annen bok i bokvelgeren. Du kan endre standardboken din. Du kan velge en hvilken som helst bok som er synlig for deg, det vil si at du kan velge en hvilken som helst bok som du er medlem av, eller en hvilken som helst underbok av en bok som du er medlem av. For å kunne velge en egendefinert bok som din standardbok, må du imidlertid ha tilgang til posttypen Bok gjennom brukerrollen din. Det vil si at det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Bok i brukerrollen din. MERKNAD: Administratoren kan angi en standardbok for hver posttype for deg. Hvis en standardbok angis for en posttype for deg, går standardboken for posttypen foran standardboken som er angitt i feltet for standardbok i din personlige profil, i bokvelgeren.
Standard bok for analyse	Brukerboken eller den egendefinerte boken du ser som standard i bokvelgeren på analysesidene. Denne innstillingen begrenser ikke tilgangen din til data. Du kan velge en annen bok i bokvelgeren.
Behold standardbok	Denne avmerkingsboksen gjelder for bokvelgeren i alle områder av Oracle CRM On Demand med unntak av analysesidene. Avmerkingsboksen for å beholde standardbok fungerer som følger: ■ Hvis det er merket av i denne avmerkingsboksen, viser bokvelgeren boken som velges i feltet for standardbok i brukerprofilen din, hver gang du åpner en side eller et vindu hvor bokvelgeren er tilgjengelig. Du kan velge en annen bok i bokvelgeren på alle sider og i alle vinduer. Neste gang du besøker denne siden eller dette vinduet eller åpner en annen side eller et annet vindu hvor bokvelgeren er tilgjengelig, ser du imidlertid standardboken i bokvelgeren. Ditt tidligere valg i bokvelgeren går tapt. ■ Hvis det ikke er merket av i denne avmerkingsboksen, viser bokvelgeren boken som velges i feltet for standardbok i brukerprofilen din, til du velger en annen bok i bokvelgeren. Når du har valgt en annen bok i bokvelgeren, vil du fortsatt se den nye boken i bokvelgeren for denne posttypen til du logger av og logger på igjen.
Detaljopplysninger om bruker	

Felt	Beskrivelse
Alias	En kort identifikator for brukeren som brukes til å tilordne eller vise eierskap for bestemte posttyper. Angi for eksempel brukerens foretrukne navn eller kallenavn. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren setter opp.
Bruker-ID	En unik systemidentifikator for en bruker som brukes i forbindelse med Selskapspåloggings-ID til å logge på applikasjonen. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren setter opp.
E-post	Den fullstendige e-postadressen til en bruker, for eksempel isample@rightequip.com. E-postadressen brukes til systemvarsler, for eksempel et varsel om tilbakestilling av passord. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren setter opp.
Sekundær e-postadresse	Den sekundære e-postadressen til brukeren.
Telefonnummer arbeid	Telefonnummeret til brukeren på arbeid. Dette er et obligatorisk felt.
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummeret til brukeren.
Selskapspåloggings-ID	Selskapet som brukeren tilhører. Dette er et standardfelt og settes opp når selskapet opprettes.
Brukerpåloggings-ID	ID-en som brukeren benytter til å logge på applikasjonen. ID-en er en kombinasjon av selskapspåloggings-ID-en og bruker-ID-en, atskilt med en skråstrek. Brukerpåloggings-ID er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren setter opp.
Preferanser for kontaktperson	
Aldri ring	Merk av for dette valget hvis du ikke vil bli oppringt av Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri post	Merk av for dette valget hvis du ikke vil motta post fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri e-post	Merk av for dette valget hvis du ikke vil motta e-postmeldinger fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send alltid kritiske varsler	Hvis det er merket av for dette valget, mottar du e-postmeldinger med viktige opplysninger fra Oracle CRM On Demand. Disse meldingene inkluderer følgende: ■ Kritiske opplysninger om produktoppdateringer og serviceendringer for Oracle CRM On Demand og relaterte produkter ■ Instruksjoner og planer for oppgradering til større versjoner

Felt	Beskrivelse
	■ Meldinger av høy prioritet eller for nødstilfeller i tillegg til vanlig support (for eksempel i forbindelse med maskinvarefeil) Du kan ikke oppdatere dette feltet på siden for personlige detaljer. Det er bare selskapsadministratorer som kan oppdatere denne avmerkingsboksen for brukere, fra siden Brukerdetaljer. MERKNAD: Denne avmerkingsboksen brukes ikke til å bestemme hvilke brukere som skal motta systemvarsler utstedt av Oracle CRM On Demand Customer Care, for eksempel påminnelser om kommende tidsplanlagt vedlikehold.
Geografiske opplysninger for bruker	
Språk, Nasjonal innstilling, Valuta, Tidssone	Selskapsadministratoren setter opp standardinnstillingene for disse elementene. Du kan overstyre standardinnstillingene ved å klikke på plukklisten for hvert element og velge ønsket verdi. Hvis du vil ha mer informasjon om disse feltene, se Om profilinnstillinger for brukere (på side 733). Du må logge av og deretter logge på på nytt for å aktivere eventuelle endringer av språket, den nasjonale innstillingen, valutaen eller tidssonen.
Opplysninger om brukersikkerhet	
Emneområder for rapportering	Bruk denne plukklisten til å angi synligheten din for poster i sanntidsrapporter i Analytics. Disse rapportene gir sanntidsanalyser av data. Du kan velge en av disse verdiene: ■ Ledersynlighet. Gjør at du kan se dine egne data samt data som er direkte eid av dine underordnede. (Dette er standardinnstillingen.) ■ Teamsynlighet. Gjør at du kan se dine egne data samt data som deles med deg av firma- og salgsmulighetsteamet. Hvis du ikke definerer innstillingen Emneområder for rapportering, gjelder den selskapsomfattende innstillingen som er konfigurert av selskapsadministratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, kan du se Analyse (på side 779), spesielt emnet Om synlighet til poster i Analytics (på side 797).
Historiske emneområder	Bruk denne plukklisten til å angi synligheten din for historiske rapporter i Analytics. Historiske rapporter gjelder historiske analyser eller trendanalyser, eller de inneholder mer komplekse beregninger enn i sanntidsrapporter. Du kan velge en av disse verdiene: ■ Ledersynlighet. Gjør at du kan se dine egne data samt data som er direkte eid av dine underordnede. (Dette er standardinnstillingen.) ■ Teamsynlighet. Gjør at du kan se dine egne data samt data som deles med deg av firma- og salgsmulighetsteamet. ■ Full synlighet. Denne innstillingen kombinerer Ledersynlighet, Teamsynlighet og bøker.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du ikke definerer innstillingen Historiske emneområder, gjelder den selskapsomfattende innstillingen som er konfigurert av selskapsadministratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, kan du se Analyse (på side 779) , spesielt emnet Om synlighet til poster i Analytics (på side 797) .
Rollebasert Kan lese alle poster	Bruk denne plukklisten til å angi om du vil at Analytics skal bruke innstillingen Kan lese alle poster på posttypebasis, som definert på siden Tilgang til posttype i veiviseren for håndtering av roller. Hvis innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert via selskapsprofilen eller brukerprofilen din, og hvis synlighetsinnstillingen Kan lese alle poster er valgt av administratoren for brukerrollen din for en gitt posttype, kan du vise alle postene av denne posttypen i Analytics. Se Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster (se Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster på side 734) hvis du vil ha veiledning om når og hvordan du aktiverer innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster. Hvis innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster ikke er aktivert, bruker Analytics synlighetssettet i feltene Emneområder for rapportering og Historiske emneområder.
Ekstern identifikator for engangspålogging	Skrivebeskyttet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 1111) .
Siste pålogging	Dette er et systemgenerert felt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du ser gjennom alle påloggingsfeilene, kan du se Se gjennom påloggingsaktiviteten (på side 738) .
Tilleggsopplysninger	
Standardtema	Du kan bruke denne plukklisten til å velge mellom temaene som gjelder for hele applikasjonen, når du logger på Oracle CRM On Demand med en stasjonær eller bærbar datamaskin. Et tema brukes til å endre utseende og funksjonalitet i applikasjonen, inkludert bakgrunnsfarge, hyperkoblinger og ikoner. Du kan velge mellom flere forhåndsdefinerte temaer. Selskapsadministratoren kan imidlertid lage egendefinerte temaer i Oracle CRM On Demand. En tom verdi angir at du må bruke temaet som selskapsadministratoren har angitt i selskapsprofilen. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du lager egendefinerte temaer, se Opprette nye temaer (på side 1328).
Nettbrettema	Nettbrettemaet brukes automatisk når du logger på Oracle CRM On Demand med et nettbrett eller en annen enhet med berøringsskjerm, forutsatt at nettbrettet eller enheten med berøringsskjerm er registrert av Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke velger et standardtema og et nettbrettema i den personlige profilen, brukes temaene som er angitt for brukerrollen din. Hvis ingen temaer er angitt for brukerrollen din, brukes temaene som er angitt for selskapet. Hvis du vil ha mer informasjon om

Felt	Beskrivelse
	hvordan temaer fungerer i Oracle CRM On Demand, se Om grensesnittet (på side 28) .
Standard søkeposttype	Du kan bruke denne plukklisten til å endre standard søkeposttype slik at den vises i handlingslinjesøk. (Endre for eksempel Kontaktperson eller Firma eller en annen posttype du har tilgang til.) Søkeboksen på handlingslinjen settes som standard til denne posttypen hver gang du logger på applikasjonen, uavhengig av hvor du var i den sist gang du var logget på applikasjonen.
Vis velkomstsider ved pålogging	Du kan bruke denne avmerkingsboksen til å angi om velkomstsiden i Oracle CRM On Demand skal vises når du logger på applikasjonen.
Forhåndsvisningsmodus for post	Du kan bruke denne plukklisten til å aktivere funksjonaliteten for forhåndsvisning av post og angi hvordan forhåndsvisningsvinduet skal åpnes. Forhåndsvisningsvinduet åpnes når du peker på en kobling til en post, eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når du peker på en kobling til en post, avhengig av innstillingen du velger. Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten. Du kan også deaktivere funksjonen for forhåndsvisning av post ved å velge Av i dette feltet. Innstillingen for forhåndsvisning av post kan angis på selskapsnivå av selskapsadministratoren og brukerne. Din personlige innstilling overstyrer innstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes innstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet.
Informasjonsvisning	Hvis funksjonen for informasjonsvisning er aktivert, og hvis det er merket av i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i det aktuelle temaet, er koblinger til områdene med relaterte opplysninger på siden (for eksempel områder for koblede poster) tilgjengelige i informasjonsvisningen nederst i nettleservinduet. Du kan klikke på koblingene hvis du vil gå til områdene med relaterte opplysninger uten å måtte rulle nedover på siden. Du kan trekke sammen informasjonsvisningen ved å klikke på minusikonet (-) i visningen. Hvis du vil utvide visningen på nytt, klikker du på plussikonet (+). Innstillingen for sammentrekking eller utvidelse i informasjonsvisningen beholdes for alle posttyper til du endrer den på nytt, selv om du logger av applikasjonen og deretter logger på på nytt. Du kan fjerne informasjonsvisningen fullstendig fra detaljsidene ved å deaktivere funksjonaliteten i din personlige profil. MERKNAD: Hvis et tema støtter funksjonaliteten for informasjonsvisning, kan denne funksjonaliteten aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivå og av hver enkelt bruker. Din personlige innstilling overstyrer også selskapsinnstillingen. Administratoren kan fjerne informasjonsvisningen fullstendig ved å fjerne merket i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i et tema. Fargene i informasjonsvisningen fastsettes av temaet du bruker. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du velger et tema, se Angi tema (se Angi temaet på side 735).

Felt	Beskrivelse
Format for relaterte opplysninger	Hvis brukerrollen din har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan du velge å vise områdene med relaterte opplysninger på detaljsider for poster som lister eller som faner. Hvis feltet Format for relaterte opplysninger i din personlige profil er tomt, brukes innstillingen for brukerrollen din, og hvis feltet Format for relaterte opplysninger i brukerrollen er tomt, brukes innstillingen for selskapet.
Støtte for Tidssone for bruker for emneområder for rapportering	Hvis det er merket av for dette valget i brukerprofilen din, vises datoene og klokkeslettene i sanntidsrapporter i henhold til din tidssone. Avhengig av hvordan selskapsadministratoren definerer siden Personlig profil, kan det hende du kan endre denne innstillingen. Hvis det ikke er merket av for dette valget i brukerprofilen din, vises datoene og klokkeslettene i rapporter i henhold til selskapets tidssone.
Lås kolonneoverskrift for liste	Denne plukklisten fastsetter hvordan du viser kolonneoverskrifter for lister og søkeresultater i Oracle CRM On Demand. Du kan velge følgende verdier: ■ På. Når du ruller nedover en liste med poster og raden med kolonneoverskrifter når toppen av nettleservinduet, er kolonneetikettene alltid synlige. ■ Av. Når du ruller nedover en liste med poster og raden med kolonneoverskrifter når toppen av nettleservinduet, er kolonneetikettene ikke lenger synlige. MERKNAD: Hvis feltet Lås kolonneoverskrift for liste i din personlige profil er tomt, brukes innstillingen for selskapet.

Felt	Beskrivelse
Aktivering av tilpasset kode	Dette plukklisfeltet bestemmer om tilpasset kode på sidene i Oracle CRM On Demand er aktivert eller deaktivert for deg. Det bestemmer også om indikatoren for tilpasset kode er aktivert eller deaktivert for deg. Følgende valg er tilgjengelige: ■ Aktivert. Dette er standardinnstillingen i standardapplikasjonen. Når du angir dette valget, aktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand, men indikatoren for tilpasset kode blir ikke aktivert. ■ Aktivert med indikator. Når du angir dette valget, aktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand. I tillegg blir indikatoren for tilpasset kode aktivert. ■ Deaktivert med indikator. Når du angir dette valget, deaktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand. I tillegg blir indikatoren for tilpasset kode aktivert. MERKNAD: Hvis du angir dette feltet som Deaktivert med indikator, kjøres ikke eventuelle rapporter og instrumentpaneler som er innebygd i egendefinerte Web-appleter. MERKNAD: Hvis du endrer verdien i feltet Aktivering av tilpasset kode i brukerprofilen din, påvirkes ikke virkemåten til den tilpassede koden eller indikatoren for tilpasset kode for andre brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasset kode og indikatoren for tilpasset kode, se Om aktivering og deaktivering av tilpasset kode og indikatoren for tilpasset kode (på side 176).

Om profilinnstillinger for brukere

Hvert selskap har minst én selskapsadministrator som konfigurerer og tilpasser Oracle CRM On Demand for hele organisasjonen. Selskapsadministratorer konfigurerer enkelte standarder som alle brukere arver i utgangspunktet, men hver bruker kan overstyre disse innledende standardinnstillingene. Tabellen nedenfor viser hva innstillingene påvirker.

Navn på innstilling	Beskrivelse
Tidssone	Applikasjonen støtter UTC (Universal Time Code), slik at alle klokkeslett og datoer vises i henhold til brukerens tidssone. En avtale som for eksempel skal finne sted kl. 11:00 PST, vises som kl. 14:00 for en bruker med innstillingen EST på grunn av tidsdifferansen på tre timer.
Nasjonal innstilling	Den nasjonale innstillingen fastsetter formateringen for tall, valutaer, telefonnumre, klokkeslett og datoer. Brukere som for eksempel velger den nasjonale innstillingen Norsk - bokmål, ser valutabeløp med formatet 110 000,00, mens brukere som velger innstillingen Engelsk - USA, ser samme beløp som 110,000.00. Brukere bør velge formatet de er mest komfortable med.
Språk	Brukere kan bruke språkinnstillingen til å endre språket for brukergrensesnittet, elektronisk hjelp og opplæringer. Avhengig av selskapets standardspråk kan det hende at brukere ser visse elementer i rapporter på et annet språk enn standardspråket.

Navn på innstilling	Beskrivelse
Valuta	Valutainnstillingen brukes til å angi standard valutabeløp som er knyttet til alle poster som brukeren oppretter. Når en bruker viser inntektsrapporter, vises de i brukerens standardvaluta. Hvis en leder ser akkumulert inntekt fra brukere med ulike valutaer, ser hun beløpet i sin egen standardvaluta (selskapsadministratorer må konfigurere valutakurser for at dette skal kunne skje). Prognoser blir imidlertid alltid opprullert til selskapets standardvaluta. En bruker som for eksempel har NOK som standardvaluta, ser prognosene omregnet til euro hvis selskapets valuta er euro.
Land	Landsinnstillingen i brukerprofilen styrer malen som brukes til å vise de landsspesifikke standardadressefeltene når brukeren oppretter en ny post med en adresse. Hvis for eksempel feltet Land i brukerens profil har verdien Frankrike, og brukeren oppretter en post med en adresse, for eksempel en firmapost, brukes den franske malen til å vise adressefelt som er spesifikke for Frankrike for både forsendelses- og faktureringsadresse når den nye postsiden åpnes for første gang. Oracle CRM On Demand har spesifikke adressemalen for over 60 land.
Telefon	Formateringen av telefonnummeret fastsettes av den nasjonale innstillingen. Applikasjonen justerer for telefonnumre som er utenfor området, slik at brukere ser hele sekvensen de må ringe. En bruker i Norge må for eksempel skrive inn 00 for å ringe internasjonalt. Når en bruker dermed skriver inn +44 3333 333 333 for å ringe til Storbritannia, vises nummeret som 00 +44 3333 333 333. MERKNAD: Brukere må skrive inn plustegnet (+) før internasjonale numre. Telefonfelt har et telefonikon ved siden av seg. Når brukere klikker på ikonet, åpnes et vindu for telefonverifisering, slik at de kan verifisere om applikasjonen har identifisert nummeret riktig: landskode, retningsnummer, lokalt nummer og eventuelt internnummer. Når brukere lukker dette vinduet, blir de bedt om å skrive inn riktig telefonnummer. Brukere kan i tillegg finne landskoden for et land ved å klikke på telefonikonet, velge landet og lagre opplysningene. Landskoden for landet vises i feltet Telefon.

MERKNAD: Når disse innstillingene endres, må brukeren logge av og på igjen for at data skal vises med de nye innstillingene i Oracle CRM On Demand.

Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster

Selskapsadministratoren konfigurerer innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster på siden Selskapsprofil, men en bruker kan overstyre denne innstillingen på brukersiden Brukerprofil. Avhengig av hvordan innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er konfigurert, bruker Analytics synlighetene som er angitt på objektgrunnlag i brukerens rolledefinisjon, eller synligheten som er angitt i feltene Emneområder for rapportering og Historiske emneområder på sidene Selskapsprofil og Brukerprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om selskaps- og brukerprofiler, kan du se [Konfigurere synlighetsinnstillinger for Analytics \(på side 1137\)](#) og [Brukerfelt \(på side 1345\)](#).

Tabellen nedenfor gir opplysninger om når og hvordan innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster kan aktiveres.

Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster		Synlighet for rolleposttype
Innstillingen Selskapsprofil	Innstillingen Brukerprofil	
Ja	Ja	Aktivert
Ja	Nei	Deaktivert
Ja	NULL	Aktivert (viser som standard innstillingen for selskapsprofil)
NULL	Ja	Aktivert
NULL	NULL	Deaktivert (viser som standard innstillingen for selskapsprofil)
NULL	Nei	Deaktivert

Hvis du vil oppdatere den personlige profilen, se [Oppdatere personlige opplysninger \(på side 726\)](#).

Hvis du vil oppdatere selskapsprofilen (bare selskapsadministratorer), se Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) på side 1111).

Angi standard søkeposttype

Du kan angi standard søkeposttype fra dine personlige profilopplysninger. Du ønsker for eksempel kanskje å endre standard søkeposttype for dine målsatte søk fra en kontaktpersonpost til en firmapost. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker søk med Oracle CRM On Demand, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#). Hvis du vil angi en standard søkeposttype, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik angir du standard søkeposttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til området Tilleggsopplysninger på siden Personlig redigering.
- 6 Velg ønsket posttype fra plukklisten Standard søkeposttype.
- 7 Lagre posten.

Merknad: Du må logge av og på igjen i Oracle CRM On Demand for å se endringene.

Angi temaet

Du kan angi et UI-tema fra dine personlige profilopplysninger til ett av de flere forhåndsdefinerte temaene i Oracle CRM On Demand eller til et egendefinert tema som allerede er opprettet av selskapsadministratoren. For flere opplysninger om hvordan du oppretter nye temaer, se [Opprette nye temaer \(på side 1328\)](#). Et tomt tema betyr at et tema ikke er definert for deg. I så fall brukes selskapstemaet eller rolletemaet (hvis de er definert).

Du angir temaet ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Når du angir et tema, har det forrang fremfor alle andre temaer som er angitt på rolle- eller selskapsnivå.

Slik angir du et tema

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger, og klikk deretter på Rediger.
- 4 Rull ned til området Tilleggsopplysninger.
- 5 Velg ønsket tema i plukklisten Standardnavn.
- 6 (Valgfritt) Hvis du vil velge et tema som skal benyttes når du bruker et nettbrett eller en annen enhet med berøringsskjerm, klikker du på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) i feltet Nettbrettema.

MERKNAD: Temaet som er angitt i feltet Nettbrettema, brukes i Oracle CRM On Demand under forutsetning av at nettbrettet eller enheten med berøringsskjerm blir registrert av Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke velger et standardtema og et nettbrettema i den personlige profilen, brukes temaene som er angitt for brukerrollen din. Hvis ingen temaer er angitt for brukerrollen din, brukes temaene som er angitt for selskapet. Hvis et nettbrettema ikke er angitt på noe nivå, brukes standardtemaet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan temaer fungerer i Oracle CRM On Demand, se [Om grensesnittet \(på side 28\)](#).

Angi forhåndsvisningsmodusen for post

Hvis funksjonaliteten for forhåndsvisning av poster er aktivert, kan du forhåndsvisse poster fra postkoblinger mange steder i Oracle CRM On Demand inkludert følgende steder:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljsider (inkludert lister over relaterte poster)
- Handlingslinje
- Nålene som plasseres på kartet, for å angi plasseringen av adressene som returneres av et nærhetssøk. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du utfører nærhetssøk, se [Utføre nærhetssøk \(på side 358\)](#).

Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten. Du kan angi forhåndsvisningsmodus for post på siden Personlige detaljer. Avhengig av hvilken innstilling du velger, åpnes forhåndsvisningsvinduet når du holder pekeren over en kobling til en post, eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når du holder pekeren over en kobling til en post. Du kan også deaktivere funksjonen for forhåndsvisning av post.

Selskapets administrator kan spesifisere forhåndsvisningsmodus for poster på selskapsnivå, og hver enkelt bruker kan også spesifisere forhåndsvisningsmodus for poster på siden Personlige detaljer. Din personlige innstilling overstyrer innstillingen for selskapet. Hvis feltet Forhåndsvisningsmodus for post i din personlige profil er tomt, brukes forhåndsvisningsmodusen for poster som er angitt for selskapet.

Følg trinnene i fremgangsmåten nedenfor for å angi forhåndsvisningsmodus for post.

Slik angir du forhåndsvisningsmodus for post

- 1 Klikk på Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til området Tilleggsopplysninger på siden Personlig redigering.

- 6 Velg ønsket modus fra plukklisten i feltet Forhåndsvisningsmodus for post.
Hvis du vil bruke forhåndsvisningsmodusen for poster som selskapet bruker, velger du det tomme alternativet i plukklisten.
- 7 Lagre posten.

Angi språkinnstillingen

Språkinnstillingen i de personlige detaljene styrer hvilket språk du ser i brukergrensesnittet, den elektroniske hjelpen og opplæringene. Selskapsadministratoren angir i utgangspunktet språket ditt, men du kan endre denne innstillingen i de personlige detaljene. Avhengig av selskapets standardspråk vil du kanskje se enkelte elementer i rapporter som er på et annet språk enn språket du angir som standard.

Følg trinnene i fremgangsmåten nedenfor for å endre språkinnstillingen.

Slik endrer du språkinnstillingen

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til Geografiske opplysninger for bruker på siden Personlig redigering.
- 6 Velg ønsket språk fra plukklisten for språk.
- 7 Lagre posten.
- 8 Logg av Oracle CRM On Demand, og logg på igjen for å aktivere endringen.

Vise sporingsfelt

Hvis du vil vise aktiviteten til programvareapplikasjoner, for eksempel Web-tjenester og Oracle Outlook Email Integration On Demand, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik viser du sporingsfelt

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Bla ned til delen Sporing for å se gjennom feltene som er aktivert for sporing.

Håndtere kvoten

Du eller selskapsadministratoren kan konfigurere kvotene. Som sluttbruker trenger du ingen spesiell rettighet, men selskapsadministratoren trenger rettigheten Håndter brukere for å kunne konfigurere din kvote.

Du kan se gjennom og endre eksisterende kvoter eller angi nye kvoter og beregne dem ved å gjøre følgende:

- Angi en årlig kvote, som systemet fordeler jevnt over året
- Angi en kvote for hver måned, som systemet legger sammen for året

Når du skal velge et startår for en kvote, kan du velge inneværende kalenderår, ett av de tre foregående årene eller ett av de kommende tre årene. Du kan når som helst aktivere en kvote. Når du har aktivert en kvote, bruker Oracle CRM On Demand kvoteopplysningene til å fylle ut feltene på prognosesidene. Målene lagres for hvert år,

slik at du kan se gjennom målhistorikken og sammenligne prognosene med kvotene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere kvoter \(på side 328\)](#).

MERKNAD: Du kan ha flere aktive kvoter per år. Siden bare aktive kvoter brukes når du lager prognosen, må du passe på at du aktiverer alle kvotene du vil inkludere i prognosen.

Slik definerer du kvoten

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
 - 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
 - 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
 - 4 Rull til området Kvoter på siden Personlige detaljer.
 - 5 Klikk på Ny kvote under Kvoter.
 - 6 Angi Kvote begynner, og skriv inn en navn for kvoten i skjermbildet Rediger kvote.
 - 7 Gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil spre en årlig kvote jevnt over regnskapsåret, angir du beløpet i feltet Total kvote og klikker på Spre.
 - Hvis du vil legge sammen de månedlige kvotene, angir du et beløp for hver måned og klikker på Summer.
- MERKNAD:** Når du klikker på Summer, blir alle månedlige kvoteoppføringer lagt sammen, og summen vises i feltet Sum.
- 8 Lagre posten.

Se gjennom påloggingsaktiviteten

Du kan se gjennom påloggingsaktiviteten, for eksempel antall ganger du har logget på applikasjonen.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand sletter permanent brukerpåloggingsposter som er eldre enn 90 dager, hver natt.

Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten.

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull nedover til området Påloggingshistorikk på siden Personlige detaljer for å se gjennom påloggingsaktiviteten.

Denne aktiviteten omfatter påloggingsaktiviteten i andre applikasjoner, inkludert Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand og så videre.

MERKNAD: Feltet Type i en påloggingspost viser kanalen som påloggingsforsøket ble gjort via. Hvis påloggingsforsøket for eksempel ble gjort via et nettleservindu, har feltet Type verdien Interaktiv. Hvis påloggingsforsøket for eksempel ble gjort via Web-tjenester, har feltet Type verdien Web-tjenester.

Endre passordet

Du kan når som helst endre passordet ditt i Oracle CRM On Demand, såfremt rollen din omfatter rettigheten Tilbakestill personlig passord.

Merknad: Hvis selskapet har implementert en løsning der du må bruke engangspålogging for å få tilgang til Oracle CRM On Demand må du tilbakestille passordet ved å bruke denne løsningen, og ikke tilbakestille det i Oracle CRM On Demand.

Slik endrer du passordet

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Oppdater passord under Personlige opplysninger.
- 4 Se gjennom passordretningslinjene på siden Oppdater passord før du gjør endringer i passordet.
Passordretningslinjene er vanligvis fastsatt av selskapsadministratoren, og kan normalt endres.
- 5 Fyll ut feltene under Oppdater passord.
- 6 Lagre posten.

Definere sikkerhetsspørsmålene

Hvis du glemmer passordet for Oracle CRM On Demand, får du bruk for sikkerhetsspørsmålene. Du definerer sikkerhetsspørsmålene når du logger på Oracle CRM On Demand for første gang. Men du kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene.

Hva skjer hvis du glemmer passordet?

Hvis du glemmer passordet for Oracle CRM On Demand, kan du klikke på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, og deretter klikke på koblingen Jeg har glemt passordet for å tilbakestille passordet. Du får da tilsendt en e-post fra Oracle CRM On Demand som inneholder en midlertidig kobling til applikasjonen. Når du bruker den midlertidige koblingen, må du legitimere deg ved å svare på sikkerhetsspørsmålene. Når du svarer riktig på sikkerhetsspørsmålene, kan du angi et passord i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilbakestiller passordet hvis du glemmer det, se [Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet \(på side 177\)](#).

MERKNAD: Hvis du glemmer brukerpåloggings-ID-en, kan du også bruke koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand til å sende en forespørsel om å få brukerpåloggings-ID-en tilsendt på e-post.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du definerer sikkerhetsspørsmålene.

Slik definerer du sikkerhetsspørsmål

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Mine sikkerhetsspørsmål på siden Personlig profil.
- 4 Hvis du ikke definerer sikkerhetsspørsmålene for første gang, angir du passordet for Oracle CRM On Demand i feltet Gjeldende passord på siden Mine sikkerhetsspørsmål.
- 5 Velg spørsmålene, og skriv inn svarene.

MERKNAD: Et svar kan ikke overskride 100 tegn.

- 6 Lagre posten.

TIPS: Noter deg sikkerhetsspørsmålene og svarene du definerer, slik at du har disse opplysningene lett tilgjengelig hvis du glemmer passordet.

Vurdere representantopplysningene

Brukerdelegering er en nyttig funksjon som gjør det mulig for en bruker som støtter flere personer, å se alle postene som tilhører disse personene. Hvis selskapsadministratoren har aktivert funksjonen for brukerdelegering og brukerrollen er satt opp for brukerdelegering, kan du gjøre følgende:

- Vise en liste over brukere som du er representant for.
- Vise en liste over brukere som er representanter for deg.
- Legge til representanter for deg selv.

For flere opplysninger om hvordan du legger til delegerte brukere, se [Legge til delegerte brukere \(på side 740\)](#).

Hvis du vil vise en liste over brukere som du er representant for, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik viser du en liste over brukere som du er representant for

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull ned til området Delegert fra brukere på siden Personlige detaljer for å se en liste over brukere som du er representant for.

Hvis du vil vise en liste over brukere som er representanter for deg, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik viser du en liste over brukere som er representanter for deg

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull ned til området Delegert til brukere på siden Personlige detaljer for å se en liste over brukere som er representanter for deg.

MERKNAD: Hvis området Delegert fra brukere eller Delegert til brukere ikke er synlig på siden Personlige detaljer, klikker du på Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

Beslektede emner

[Om brukerdelegering \(på side 1361\)](#)

Legge til delegerte brukere

Brukerdelegering gjør det mulig for brukere som støtter flere personer, å se alle postene som tilhører disse personene. Hvis selskapsadministratoren har aktivert funksjonen for brukerdelegering og brukerrollen din er satt opp for brukerdelegering, kan en bruker representere deg ved at du legger til vedkommende i listen over delegerte brukere. De delegerte brukerne får eiertilgang til poster som du eier.

Selskapsadministratoren kan også utnevne representanter for deg. For flere opplysninger om hvordan selskapsadministratorer utnevner delegerte brukere, se [Håndtere delegerte brukere \(administrator\) \(på side 1362\)](#).

Slik legger du til delegerte brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull ned til området Delegert til brukere, og klikk på Legg til brukere.

MERKNAD: Hvis området Delegert til brukere ikke er synlig på siden Personlige detaljer, klikker du på Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Delegert til brukere i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 5 Klikk på oppslagsikonet på siden Rediger delegerte brukere for å velge brukerne du vil legge til i listen Delegerte brukere.
- 6 Hvis det er definert verdier i feltet Delegert brukerrolle, kan du eventuelt velge en delegert brukerrolle for hver enkelt bruker.
- 7 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

[Om brukerdelegering \(på side 1361\)](#)

Gi påloggingstilgang til teknisk support

Du kan gi en supportmedarbeider tilgang til Oracle CRM On Demand-økten. Denne tilgangen kan bli nødvendig for at supportmedarbeideren skal kunne feilsøke et problem.

Slik gir du påloggingstilgang til andre

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Påloggingstilgang under Personlige opplysninger.
- 4 Angi dato og klokkeslett for perioden som du vil tillate denne personen å ha tilgang til økten, på siden Påloggingstilgang.
- 5 Lagre posten.

Merknad: Hvis du vil avslutte påloggingstilgangen før sluttdatoen for tilgangen du har angitt, og du allerede har gitt tilgang ved hjelp av denne funksjonen, angir du en ny periode med datoer som er i fortiden.

Vise faner

Fanene som vises øverst på sidene, er startpunktet for håndtering av dataene. Rollen som selskapsadministratoren tilordner til deg, fastsetter hvilke faner som er tilgjengelige for deg, og den innledende rekkefølgen de vises i.

MERKNAD: Du kan bare tilpasse fanene hvis rettigheten Tilpass faner er aktivert for rollen din. Hvis du vil ha flere opplysninger, kontakter du selskapsadministratoren.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du endrer visningsrekkefølgen for fanene.

Slik endrer du rekkefølgen på fanene

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på koblingen Faneoppsett under Personlig faneoppsett.
- 4 Velg fanen du vil legge til, i området Tilgjengelige faner, og klikk deretter på den høyre pilknappen for å flytte den fra området Tilgjengelige faner til området Valgte faner.

MERKNAD: Du kan velge flere faner på en gang ved å holde nede SKIFT eller CTRL når du klikker på fanene for å velge dem.

- 5 Velg én fane om gangen i området Valgte faner, og bruk pilene til å flytte fanen opp eller ned til den vises i ønsket posisjon.

MERKNAD: (Valgfritt) Klikk på Standard hvis du vil tilbakestille faneoppsettet til standardinnstillingene for rollen din.

- 6 Klikk på OK og lagre posten.

Endre oppsettet for detaljsiden

Brukerne kan tilpasse oppsettet for områdene for relaterte opplysninger på detaljsiden for en posttype hvis rettigheten Tilpass detaljside - relaterte opplysninger er aktivert for brukerrollen. Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner for tilpasning av oppsett for relaterte opplysninger, se [Tilpass oppsett for relaterte opplysninger \(på side 743\)](#).

Brukerne kan tilpasse feltoppsettet på detaljsiden for en posttype når brukerrollen er konfigurert som følger:

- Rettigheten Tilpass detaljside - felt er aktivert for rollen.
- Et egendefinert sideoppsett er tilordnet til rollen for posttypen.

Det tilpassede feltoppsettet som en bruker oppretter for detaljsiden for en posttype, brukes også for sidene der brukeren redigerer poster med denne posttypen. Avhengig av hvordan brukerens rolle er konfigurert, kan brukerens tilpassede feltoppsett også bli brukt på sidene der brukeren angir opplysninger for en ny post. Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner for tilpasning av feltoppsett, se [Tilpass feltoppsett \(på side 746\)](#).

Om tilgang til sidene for personlig oppsett

Hvis brukerrollen din tillater at du tilpasser detaljsideoppsett, har du tilgang til sidene for personlig oppsett for en posttype via koblingen Rediger oppsett på detaljsiden for en post med denne posttypen. Du har også tilgang til sidene for personlig oppsett for detaljsidene for posttypen via den globale koblingen Mitt oppsett. Avhengig av rettighetene som er aktivert for brukerrollen din, er virkemåten som følger når du åpner sidene for personlig oppsett for å tilpasse et detaljsideoppsett:

- Siden Personlig oppsett åpnes hvis brukerrollen din inkluderer to av følgende rettigheter: Tilpass detaljside - felt, Tilpass detaljside - relaterte opplysninger, eller Tilpass detaljside - postindikator.
Siden Personlig oppsett inneholder tre koblinger:
 - **Feltoppsett.** Denne koblingen åpner siden Personlig oppsett - felt, der du kan tilpasse feltoppsettet for posttypen.
MERKNAD: Koblingen Feltoppsett er bare tilgjengelig på siden Personlig oppsett hvis et egendefinert sideoppsett er tilordnet til brukerrollen din for posttypen. Hvis standardsideoppsettet for posttypen er tilordnet til brukerrollen din, er koblingen Feltoppsett ikke tilgjengelig.
 - **Oppsett for relaterte opplysninger.** Denne koblingen åpner siden Personlig oppsett - relaterte opplysninger, der du kan tilpasse oppsettet for områdene for relaterte opplysninger på detaljsiden for posttypen.
 - **Håndter postindikator.** Denne koblingen åpner siden Personlig oppsett - postindikator, der du kan sette opp områdene for relaterte opplysninger slik at indikatorer viser om det finnes poster i områdene.
- Siden Personlig oppsett - felt åpnes hvis brukerrollen din inkluderer rettigheten Tilpass detaljside - felt, men ikke inkluderer rettigheten Tilpass detaljside - relaterte opplysninger eller Tilpass detaljside - postindikator.
- Siden Personlig oppsett - relaterte opplysninger åpnes hvis brukerrollen din inkluderer rettigheten Tilpass detaljside - relaterte opplysninger, men ikke inkluderer rettigheten Tilpass detaljside - felt eller Tilpass detaljside - postindikator.
- Siden Personlig oppsett - postindikator felt åpnes hvis brukerrollen din inkluderer rettigheten Tilpass detaljside - postindikator, men ikke inkluderer rettigheten Tilpass detaljside - felt eller Tilpass detaljside - relaterte opplysninger.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av sideoppsett:

- [Tilpasse oppsett for relaterte opplysninger \(på side 743\)](#)
- [Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger \(på side 749\)](#)
- [Tilpasse feltoppsett \(på side 746\)](#)
- [Om oppsettene for nye postsider \(på side 49\)](#)

Tilpasse oppsett for relaterte opplysninger

Hvis din brukerrolle har rettigheten Tilpass detaljside - relaterte opplysninger, kan du opprette et tilpasset oppsett for områdene med relaterte opplysninger på detaljsiden for en posttype. Områdene med relaterte opplysninger viser de ulike posttypene som kan kobles til den valgte posten. Notater og aktiviteter er for eksempel beslektede opplysninger som kan kobles til salgsmuligheter eller kontaktpersoner. Selskapsadministratoren bestemmer typen og rekkefølgen for områder med relaterte opplysninger som vises som standard på hver detaljside. Du kan endre rekkefølgen på områdene for relaterte opplysninger, eller skjule områder for relaterte opplysninger som du ikke bruker. Hvis du endrer disse innstillingene, er det bare din visning som blir påvirket.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren fjerner rettigheten Tilpass detaljside - relaterte opplysninger fra din brukerrolle, kan du ikke tilpasse oppsettet for områdene med relaterte opplysninger på detaljsider.

Om statiske og dynamiske detaljsideoppsett

Detaljsideoppsett kan være statiske eller dynamiske. Når statiske sideoppsett brukes, ser du det samme sideoppsettet for alle poster med en bestemt posttype. Dynamiske sideoppsett gjør det mulig for selskapsadministratoren å angi ulike sideoppsett for ulike poster med samme posttype, avhengig av verdien som velges i et bestemt plukklistefelt i posten. Du kan tilpasse både statiske og dynamiske sideoppsett.

Om endringer i standardsideoppsett etter at tilpassede oppsett for relaterte opplysninger er opprettet

Selskapsadministratoren kan når som helst oppdatere et statisk sideoppsett eller et av sideoppsettene som brukes i et dynamisk oppsett. Når du har opprettet et tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for en detaljside for en posttype, og selskapsadministratoren gjør endringer vedrørende tilgjengelige områder for relaterte opplysninger i standardsideoppsettet, gjenspeiles ikke disse endringene umiddelbart i det tilpassede oppsettet.

Hva skjer hvis områder for relaterte opplysninger legges til i standardsideoppsettet?

Selskapsadministratoren kan legge til nye områder for relaterte opplysninger i et standardsideoppsett for en posttype for din brukerrolle etter at du har opprettet et tilpasset oppsett for posttypen. Hvis dette skjer, og du ønsker å legge til noen av de nye områdene i ditt personlige oppsett for denne siden, må du først tilbakestille sideoppsettet til standardoppsettet. Du kan deretter bruke standardsideoppsettet eller opprette et nytt tilpasset oppsett som inneholder de nye områdene.

Hva skjer hvis områder for relaterte opplysninger fjernes fra standardsideoppsettet?

Selskapsadministratoren kan fjerne områder for relaterte opplysninger fra standardsideoppsettet for en posttype for din brukerrolle. Hvis noen av områdene som selskapsadministratoren fjerner fra standardsideoppsettet, inngår i ditt personlige oppsett for denne siden, vil disse områdene fortsatt være tilgjengelige i ditt personlige oppsett inntil du fjerner dem fra oppsettet eller tilbakestiller oppsettet til standardoppsettet.

Tilpasse oppsett for relaterte opplysninger for statiske sideoppsett

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilpasser oppsettet for områdene for relaterte opplysninger for et statisk oppsett ved å gå til siden Personlig oppsett via den globale koblingen Mitt oppsett. Du kan også tilpasse oppsettet for områdene for relaterte opplysninger for et statisk sideoppsett ved å klikke på koblingen Rediger oppsett på en postdetaljside. Virkemåten for statiske oppsett er den samme uansett hvordan du åpner siden.

Slik tilpasser du oppsettet for områdene for relaterte opplysninger for et statisk detaljsideoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.

- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på oppsettsidekoblingen under Sideoppsett for personlige detaljer for detaljsideoppsettet du vil endre.
- 4 Hvis siden Personlig oppsett åpnes, klikker du på Oppsett for relaterte opplysninger.
- 5 Velg området for relaterte opplysninger som du vil vise, i området Tilgjengelige relaterte opplysninger på siden Personlig oppsett - relaterte opplysninger, og klikk på pilen for å flytte det til området Viste relaterte opplysninger.

TIPS: Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT- eller CTRL-tasten.

- 6 Velg ett område om gangen i området Viste relaterte opplysninger, og bruk pilene til å flytte området for relaterte opplysninger opp eller ned til det vises i ønsket posisjon.
- 7 Lagre posten.

Når du har tilpasset oppsettet for områdene for relaterte opplysninger, brukes det nye oppsettet på detaljsiden for alle poster med denne posttypen inntil ett av følgende skjer:

- Du endrer oppsettet igjen.
- Du gjenoppretter standardoppsettet for områdene for relaterte opplysninger.

MERKNAD: Gjenoppretting av et standardfeltoppsett påvirker ikke tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger. Tilbakestilling av et tilpasset oppsett for områder for relaterte opplysninger til standardoppsettet påvirker ikke tilpassede feltoppsett for posttypen.

- Administratoren tilbakestill sideoppsettet for din rolle til standardoppsettet.

MERKNAD: Hvis en administrator tilbakestill sideoppsettet for en posttype til standardoppsettet for en rolle, blir alle tilpassede feltoppsett og alle tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger for denne posttypen gjenopprettet til standard for brukere som har denne rollen. Hvis derimot en administrator tilordner et nytt sideoppsett for en posttype til en rolle, vil alle brukere som har denne rollen, se det nye feltoppsettet for posttypen, men brukerne vil fortsatt se sine egne tilpassede oppsett for områdene for relaterte opplysninger for posttypen inntil de gjenoppretter standardoppsettet for relaterte opplysninger.

Tilpasse oppsett for relaterte opplysninger for dynamiske sideoppsett

Når dynamiske oppsett brukes, kan du kanskje opprette et tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for hver verdi i plukklistefeltet som bestemmer den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettet. Funksjonaliteten som gjør det mulig å opprette flere tilpassede oppsett for områdene for relaterte opplysninger for en posttype, styres på følgende måte av avmerkingsboksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett i selskapsprofilen:

- Hvis det ikke er merket av i boksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett, kan du bare opprette ett tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for en posttype. Når du har tilpasset oppsettet for en posttype, ser du det samme settet med områder for relaterte opplysninger på detaljsiden for alle poster av denne typen, uavhengig av verdien som velges i plukklistefeltet som bestemmer den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettet.
- Hvis det er merket av i boksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett i selskapsprofilen, kan du opprette et tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for hver av verdiene i plukklistefeltet som bestemmer den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettet.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilpasser oppsettet for områdene for relaterte opplysninger for dynamiske detaljsider når personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett ikke er aktivert. Denne prosedyren beskriver hvordan du tilpasser et dynamisk oppsett ved å gå til siden Personlig oppsett via den globale koblingen Mitt oppsett. Du kan også tilpasse et dynamisk oppsett ved å klikke på koblingen Rediger oppsett på en postdetaljside. Hvis personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske oppsett ikke er aktivert, er virkemåten den samme uansett hvordan du åpner siden.

Slik tilpasser du et dynamisk oppsett når personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske oppsett ikke er aktivert

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på oppsettsidekoblingen under Sideoppsett for personlige detaljer for detaljsideoppsettet du vil endre.
- 4 Hvis siden Personlig oppsett åpnes, klikker du på Oppsett for relaterte opplysninger.
- 5 Velg området for relaterte opplysninger som du vil vise, i området Tilgjengelige relaterte opplysninger på siden Personlig oppsett - relaterte opplysninger, og klikk på pilen for å flytte det til området Viste relaterte opplysninger.

TIPS: Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT- eller CTRL-tasten.

- 6 Velg ett område om gangen i området Viste relaterte opplysninger, og bruk pilene til å flytte området for relaterte opplysninger opp eller ned til det vises i ønsket posisjon.
- 7 Lagre posten.

Når du har tilpasset oppsettet for områdene med relaterte opplysninger, brukes det nye oppsettet på detaljsiden for alle poster av denne posttypen, uavhengig av verdien i plukklstefeltet som bestemmer det dynamiske oppsettet for siden, inntil du endrer oppsettet på nytt eller gjenoppretter standardoppsettet for detaljsiden, avhengig av hva som inntreffer først.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilpasser oppsettet for dynamiske detaljsider når personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett er aktivert. Denne prosedyren beskriver hvordan du tilpasser et dynamisk oppsett ved å gå til siden Personlig oppsett via den globale koblingen Mitt oppsett. Du kan også tilpasse et dynamisk oppsett ved å klikke på koblingen Rediger oppsett på en postdetaljside. Når personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske oppsett er aktivert, er virkemåten for dynamiske oppsett som følger:

- Hvis du åpner siden Personlig oppsett via koblingen Mitt oppsett, kan du opprette tilpassede oppsett for alle verdier i plukklsten som bestemmer det dynamiske oppsettet for siden.
- Hvis du åpner siden Personlig oppsett via koblingen Rediger oppsett på en detaljside, kan du bare opprette et tilpasset oppsett for verdien som for øyeblikket er valgt i plukklsten som bestemmer det dynamiske oppsettet for siden.

Slik tilpasser du et dynamisk oppsett når personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske oppsett er aktivert

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på oppsettsidekoblingen under Sideoppsett for personlige detaljer for detaljsideoppsettet du vil endre.
- 4 Hvis siden Personlig oppsett åpnes, klikker du på Oppsett for relaterte opplysninger.
- 5 Velg verdien som du vil opprette et tilpasset oppsett for, i området Tilgjengelige verdier for styrende plukklste på siden Personlig oppsett - relaterte opplysninger.

MERKNAD: Hvis du vil opprette et tilpasset oppsett som skal brukes når ingen verdi er valgt i plukklstefeltet, velger du den tomme verdien i plukklstefeltet.

- 6 Velg området for relaterte opplysninger som du vil vise, i området Tilgjengelige relaterte opplysninger, og bruk retningspilen til å flytte det til området Viste relaterte opplysninger.

TIPS: Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT- eller CTRL-tasten.

- 7 Velg ett område om gangen i området Viste relaterte opplysninger, og klikk på pilene for å flytte området for relaterte opplysninger opp eller ned til det vises i ønsket posisjon.
- 8 Gjenta trinn 5-7 hvis du vil opprette flere tilpassede oppsett.

MERKNAD: Hvis du ikke oppretter et tilpasset oppsett for en plukklsteverdi, brukes standardsideoppsettet for denne plukklsteverdien.

9 Lagre posten.

Når du har tilpasset oppsettet for områdene med relaterte opplysninger for en plukklisterverdi, brukes det tilpassede oppsettet på detaljsiden for alle poster der denne plukklisterverdien er valgt, inntil du endrer oppsettet for plukklisterverdien på nytt eller gjenoppretter standardoppsettet for detaljsiden, avhengig av hva som inntreffer først.

Gjenopprette standardoppsett for relaterte opplysninger

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du gjenoppretter standardoppsettet for relaterte opplysninger ved å gå til siden Personlig oppsett via den globale koblingen Mitt oppsett. Du kan også gjenopprette standardoppsettet for relaterte opplysninger ved å klikke på koblingen Rediger oppsett på en postdetaljside. Hvis personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske oppsett er aktivert, er virkemåten for dynamiske oppsett som følger:

- Hvis du åpner siden Personlig oppsett via den globale koblingen Mitt oppsett, kan du gjenopprette standardoppsettet for relaterte opplysninger for alle verdiene i plukklisfeltet som bestemmer det dynamiske oppsettet for siden. Du kan også gjenopprette standardoppsettet for relaterte opplysninger for noen plukklisterverdier og samtidig beholde tilpassede oppsett for andre plukklisterverdier.
- Hvis du åpner siden Personlig oppsett via koblingen Rediger oppsett på en postdetaljside, kan du bare gjenopprette standardoppsettet for relaterte opplysninger for plukklisterverdien som er valgt i plukklisfeltet som bestemmer det dynamiske oppsettet for siden. Du kan ikke gjenopprette standardoppsettet for relaterte opplysninger for de andre plukklisterverdiene.

Slik gjenoppretter du standardoppsettet for relaterte opplysninger

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på oppsettsidekoblingen under Sideoppsett for personlige detaljer for detaljsideoppsettet du vil endre.
- 4 Hvis siden Personlig oppsett åpnes, klikker du på Oppsett for relaterte opplysninger.
- 5 Gjør ett av følgende på siden Personlig oppsett - relaterte opplysninger:
 - Klikk på Standard for å gjenopprette standardoppsettet for en valgt verdi i kolonnen Tilgjengelige verdier for styrende plukklister.
 - Klikk på Standard for alle for å gjenopprette standardoppsettene for alle verdiene i kolonnen Tilgjengelige verdier for styrende plukklister.

MERKNAD: Knappen Standard for alle er bare tilgjengelig for noen sideoppsett for personlige detaljer.

Hvis du vil ha informasjon om hvordan tilpassede sideoppsett virker sammen med sideoppsett for roller, se [Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1298\)](#).

Format for relaterte opplysninger på detaljsider for post

Hvis brukerrollen din har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan du også velge å vise områdene med relaterte opplysninger på detaljsider for poster som lister eller som faner, ved å angi valget for format for relaterte opplysninger i din personlige profil. Hvis feltet Format for relaterte opplysninger i din personlige profil er tomt, brukes innstillingen for brukerrollen din, og hvis feltet Format for relaterte opplysninger i brukerrollen er tomt, brukes innstillingen for selskapet. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du endrer valget for format for relaterte opplysninger og valget Informasjonsvisning i din personlige profil, se [Oppdatere personlige detaljer \(se Oppdatere personlige opplysninger på side 726\)](#).

Tilpasse feltoppsett

Brukerne kan tilpasse feltoppsettet på detaljsiden for en posttype når brukerrollen er konfigurert som følger:

- Rettigheten Tilpass detaljside - felt er aktivert for rollen.
- Et egendefinert sideoppsett er tilordnet til rollen for posttypen.

Du kan tilpasse feltoppsettene både for statiske og dynamiske oppsett. Vær oppmerksom på følgende når du tilpasser feltoppsett:

- Alle feltene som er tilgjengelige i det egendefinerte oppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, vises som standard i oppsettet ditt inntil du tilpasser oppsettet.
- Du kan fjerne (skjule) noen av feltene i det tilpassede oppsettet, men du kan ikke legge til felt som ikke finnes i standardoppsettet, i det tilpassede oppsettet.
- Du kan ikke fjerne obligatoriske felt fra oppsettet. Administratoren kan angi at bestemte felt alltid skal vises i oppsettet, og du kan ikke fjerne disse feltene fra det tilpassede oppsettet. På siden Personlig oppsett - felt vises feltene som alltid må inngå i oppsettet, med samme skriftfarge som de obligatoriske feltene.

Avhengig av hvilken type sideoppsett som brukes, kan du kanskje tilpasse et feltoppsett via den globale koblingen Mitt oppsett eller via koblingen Rediger oppsett på postdetaljsider, eller via begge disse koblingene. Tabellen nedenfor viser hvilke av koblingene du kan bruke for å tilpasse feltoppsettene. I alle tilfellene må et egendefinert sideoppsett være tilordnet til brukerrollen din. Du kan altså ikke tilpasse standardsideoppsettet for en posttype i Oracle CRM On Demand. Opplysningene i denne tabellen gjelder også når du vil gjenopprette standardfeltoppsettet for et tilpasset feltoppsett. Hvis du vil ha opplysninger om gjenoppretting av et standardfeltoppsett, se avsnittet Gjenopprette standardfeltoppsett i dette emnet.

Oppsettstype	Koblingen Mitt oppsett	Koblingen Rediger oppsett
Statisk oppsett.	Ja	Ja
Standardoppsett for et dynamisk oppsett. Du finner opplysninger i merknaden etter denne tabellen.	Ja	Ja. Feltet Styrende plukklister for det dynamiske oppsettet må være tomt på postdetaljsiden.
Oppsett for en bestemt verdi i den styrende plukklisen.	Nei	Ja. Ønsket verdi må velges i feltet Styrende plukklister for det dynamiske oppsettet.

MERKNAD: Standardoppsettet for et dynamisk oppsett er det oppsettet som brukes når feltet Styrende plukklister for det dynamiske oppsettet er tomt i en post.

Hvis du vil tilpasse et feltoppsett for en posttype, må du følge fremgangsmåten nedenfor.

Slik tilpasser du et feltoppsett for en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.

MERKNAD: Hvis du vil tilpasse feltoppsettet som brukes for en bestemt verdi i feltet Styrende plukklister for et dynamisk oppsett, må du ikke klikke på koblingen Mitt oppsett. Åpne i stedet en post som har ønsket verdi i feltet Styrende plukklister, klikk på Rediger oppsett, og gå deretter til trinn 4.

- 2 Klikk på Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på oppsettsidekoblingen for siden du vil tilpasse, i området Sideoppsett for personlige detaljer. Hvis du for eksempel vil tilpasse feltoppsettet for posttypen Firma, klikker du på Oppsett for firma.
- 4 Hvis siden Personlig oppsett åpnes, klikker du på Feltoppsett.
- 5 Bruk pilene på siden Personlig oppsett - felt til å omorganisere feltene i oppsettet.

Du kan flytte felt innenfor et område på siden, og du kan flytte felt fra ett område på siden til et annet område. Hvis du ikke vil at et bestemt felt skal vises i det tilpassede sideoppsettet, flytter du feltet til området Tilgjengelige felt.

MERKNAD: Hvis du flytter et obligatorisk felt eller et felt som administratoren har angitt at alltid må finnes i oppsettet, til området Tilgjengelige felt, får du en feilmelding når du prøver å lagre oppsettet, og du må flytte feltet tilbake til ett av områdene i oppsettet.

6 Lagre endringene.

Når en bruker har opprettet et tilpasset feltoppsett, brukes dette oppsettet hver gang brukeren åpner eller redigerer en post med denne posttypen inntil ett av følgende skjer:

- Brukeren endrer feltoppsettet igjen.
- Brukeren gjenoppretter standardfeltoppsettet for siden.

MERKNAD: Gjenoppretting av et standardfeltoppsett påvirker ikke tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger. Tilbakestilling av et tilpasset oppsett for områder for relaterte opplysninger til standardoppsettet påvirker ikke tilpassede feltoppsett for posttypen.

- Administratoren tilbakestiller sideoppsettet for brukerens rolle til standardoppsettet, eller tilordner et annet oppsett til rollen for den aktuelle posttypen.

MERKNAD: Hvis en administrator tilbakestiller sideoppsettet for en posttype til standardoppsettet for en rolle, blir alle tilpassede feltoppsett og alle tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger for denne posttypen gjenopprettet til standard for brukere som har denne rollen. Hvis derimot en administrator tilordner et nytt sideoppsett for en posttype til en rolle, vil alle brukere som har denne rollen, se det nye feltoppsettet for posttypen, men brukerne vil fortsatt se sine egne tilpassede oppsett for områdene for relaterte opplysninger for posttypen inntil de gjenoppretter standardoppsettet for relaterte opplysninger.

Avhengig av hvordan brukerens rolle er konfigurert, kan brukerens tilpassede feltoppsett også bli brukt på siden der brukeren angir opplysninger for en ny post. Hvis du vil ha mer informasjon om feltoppsettet på nye postsider, se [Om oppsettene for nye postsider \(på side 49\)](#).

Gjenopprette standardfeltoppsett

Hvis du vil slutte å bruke et tilpasset feltoppsett, kan du gjenopprette standardfeltoppsettet for posttypen for rollen din. Avhengig av hvilken type sideoppsett som brukes, kan du kanskje gjenopprette et feltoppsett via den globale koblingen Mitt oppsett eller via koblingen Rediger oppsett på postdetaljsider, eller via begge disse koblingene. Hvis du vil ha opplysninger om hvilken kobling du kan bruke, se tabellen i forrige avsnitt i dette emnet.

Hvis du vil gjenopprette standardoppsettet for et tilpasset feltoppsett, må du følge fremgangsmåten nedenfor.

Slik gjenoppretter du standardoppsettet for et feltoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.

MERKNAD: Hvis du vil tilbakestille feltoppsettet som brukes for en bestemt verdi i feltet Styrende plukklister for et dynamisk oppsett, til standardfeltoppsettet for denne verdien, må du ikke klikke på koblingen Mitt oppsett. Åpne i stedet en post som har ønsket verdi i feltet Styrende plukklister, klikk på Rediger oppsett, og gå deretter til trinn 4.

- 2 Klikk på Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på oppsettsidekoblingen for siden du vil gjenopprette til standard, i området Sideoppsett for personlige detaljer.
- 4 Hvis siden Personlig oppsett åpnes, klikker du på Feltoppsett.
- 5 Klikk på Standard på siden Personlig oppsett - felt.
- 6 Lagre endringene.

Neste gang du åpner, redigerer eller oppretter en post med denne posttypen, ser du at standardoppsettet er tilordnet til rollen din for posttypen.

Beslektede emner

Se følgende emne hvis du vil ha relaterte opplysninger om tilpassede feltoppsett:

- [Hvordan tilpassede feltoppsett virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1302\)](#)

Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger

Hvis brukerrollen din har rettigheten Tilpass detaljside - indikator for poster, kan du konfigurere postindikatorer for områdene for relaterte opplysninger på postdetaljsider. Ved hjelp av postindikatorene kan du se hvorvidt poster finnes i et område for relaterte opplysninger, uten å åpne området. Administratoren kan også konfigurere postindikatorer for detaljsidene for posttypene på rollenivå. Hvis du ikke tilpasser innstillingene for postindikatorer for en posttype, brukes innstillingene som er konfigurert for posttypen for rollen din. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan postindikatorene fungerer, se [Om postindikatorene for områder for relaterte opplysninger \(på side 70\)](#).

MERKNAD: Funksjonaliteten for relatert indikator støttes ikke for området Vedlegg for relaterte opplysninger i noen posttype, eller for området Brukerliste for relaterte opplysninger i posttypen Divisjon. Funksjonaliteten støttes heller ikke for egendefinerte Web-appletter.

Hvis du vil tilpasse innstillingene for postindikatorer for en posttype, må du følge fremgangsmåten nedenfor.

Slik tilpasser du innstillingene for postindikatorer for en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på koblingen *posttype* på oppsettsiden under området Tilpass detaljside - oppsett.
- 4 Hvis siden Personlig oppsett åpnes, klikker du på koblingen Håndter postindikator.

MERKNAD: Du kan også få tilgang til siden Personlig oppsett - postindikator ved å klikke på koblingen Rediger oppsett på en hvilken som helst postdetaljside.

- 5 Velg områdene for relaterte opplysninger som du vil at det skal vises en postindikator for, i listen Tilgjengelige relaterte opplysninger på siden Personlig oppsett - postindikator, og klikk på pilen for å flytte dem til listen Valgte relaterte opplysninger.

TIPS: Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT- eller CTRL-tasten.

- 6 Lagre endringene.

Når du har tilpasset innstillingene for postindikatorer for en posttype, gjelder de tilpassede innstillingene for detaljsiden for alle poster med denne posttypen inntil ett av følgende skjer:

- Du oppdaterer innstillingene for postindikatorer i områdene for relaterte opplysninger på nytt.
- Du gjenoppretter innstillingene for postindikatorer for posttypen til standardinnstillingene for denne posttypen for rollen. Eventuelle oppdateringer som opprinnelig ble utført av administratoren på rollenivået, implementeres.
- Administratoren tilbakestiller sideoppsettet for din rolle til standardoppsettet. Alle de tilpassede innstillingene for visning av postindikatorer for områder for relaterte opplysninger for denne posttypen gjenopprettes også til innstillingene som er konfigurert for posttypen på rollenivå.

Hvis du vil gjenopprette innstillingene for postindikatorer for en posttype til standardinnstillingene for posttypen for rollen, utfører du trinnene i den følgende prosedyren.

Slik gjenoppretter du innstillingene for postindikatorer for en posttype til standardinnstillingene

- Klikk på Standard på siden Personlig oppsett - postindikator.

Endre hjemmesideoppsettene

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til og fjerne områder fra hjemmesideoppsettene (Min hjemmeside, Hjemmeside for firma, Hjemmeside for kontaktperson, Hjemmeside for kundeemne, Hjemmeside for salgsmulighet og Hjemmeside for serviceforespørsel). Selskapsadministratoren konfigurerer hjemmesideoppsettene som vises som standard.

MERKNAD: Du kan også tilpasse hjemmesider ved å klikke på koblingen Rediger oppsett på hver hjemmeside.

Slik endrer du hjemmesideoppsettet

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på hjemmesideoppsettet du vil endre (for eksempel Oppsett for min hjemmeside), i området Oppsett for personlig hjemmeside på siden Personlig oppsett.
- 4 Velg området du vil vise på hjemmesiden, i området Tilgjengelige områder på siden, og bruk pilene til å flytte området til området Venstre side eller området Høyre side.

TIPS: Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT eller CTRL når du klikker på områdene for å velge dem.

- 5 Velg ett område om gangen i området Venstre side eller Høyre side, og bruk pilene til å flytte området opp eller ned til det vises i ønsket posisjon på hjemmesiden.
- 6 Lagre posten.

Endre oppsettet for handlingslinjen

Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle. Selskapsadministratoren kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for en brukerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den som standard til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Du kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om å vise eller skjule handlingslinjen \(på side 39\)](#).

Hvis rettigheten Tilpass handlingslinje er aktivert for din rolle, kan du vise eller skjule alle handlingslinjeområdene, inkludert Web-appleter, som selskapsadministratoren har gjort tilgjengelige i handlingslinjeoppsettet for din brukerrolle. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil ha flere opplysninger om brukerrolleinnstillinger.

Du kan angi hvordan en post skal vises hvis den er den eneste posten som returneres ved et søk. Posten kan åpnes direkte på en postdetaljside, eller den kan vises på en listeside. Valget som styrer denne virkemåten, er avmerkingsboksen Gå direkte til detaljsiden hvis bare én post returneres i området Valg for hurtigsøk på siden Oppsett for handlingslinje i det personlige oppsettet. Ta hensyn til følgende når det gjelder avmerkingsboksen Gå direkte til detaljsiden hvis bare én post returneres:

- Som standard er det ikke merket av i boksen.
- Hvis det ikke er merket av i boksen og et søk returnerer bare én post, vises posten på en listeside, og du kan åpne posten fra listesiden.
- Hvis det er merket av i boksen og et søk returnerer bare én post, åpnes posten direkte på en postdetaljside.
- Når du har merket av eller fjernet merket i boksen, gjelder innstillingen for alle søk på handlingslinjen og avanserte søk som bare returnerer én post, inntil du endrer innstillingen for avmerkingsboksen igjen.
- Innstillingen for avmerkingsboksen gjelder bare for søk på handlingslinjen og avanserte søk. Lister som du åpner i andre områder i Oracle CRM On Demand, vises alltid på en listeside, selv om listen bare inneholder én post.

Slik endrer du oppsettet for handlingslinjen

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
 - 2 Klikk på Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
 - 3 Klikk på Oppsett for handlingslinje i området Oppsett for personlig handlingslinje på siden Personlig oppsett.
 - 4 Bruk pilene på følgende måte for å flytte områdene på siden Personlig oppsett:
 - Flytt områdene du vil vise på handlingslinjen, fra området Tilgjengelige områder til området Viste områder.
 - Flytt områdene du ikke vil vise på handlingslinjen, fra området Viste områder til området Tilgjengelige områder.
- MERKNAD:** Hvis handlingslinjen skal kunne vises i Oracle CRM On Demand, må det være minst ett område i området Viste områder på siden.
- 5 Rull til området Tilpass favoritter og angi ønsket valg for å legge til nye favoritter på begynnelsen eller slutten av en favorittliste (Favorittposter og Favorittlister).
Hvis du vil ha flere opplysninger om favorittposter, se [Siden Favorittposter \(på side 117\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om favorittlister, se [Siden Favorittlister \(på side 135\)](#).
 - 6 Merk av eller fjern merket i boksen Gå direkte til detaljsiden hvis bare én post returneres i området Valg for hurtigsøk for å angi hva som skal skje når et søk returnerer bare én post.
 - Merk av i boksen hvis du vil at posten skal åpnes direkte på postdetaljsiden.
 - Ikke merk av i boksen hvis du vil at posten skal vises på en listeside.
 - 7 Lagre endringene.

Sette opp kalenderen

Dette emnet beskriver hvordan du setter opp kalenderen ved hjelp av den globale koblingen Mitt oppsett.

Når du setter opp standard kalendervisning, kan du gjøre følgende:

- Velge kalendervisningen du vil bruke hver gang du klikker på fanen Kalender.
- Velg aktivitetslisten som skal vises i de daglige og ukentlige visningene i din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg (de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene).

Listen Åpne oppgaver vises i standardapplikasjonen, men du kan velge en annen liste i aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning i kalenderinnstillingene. Administratoren kan også velge en liste for brukerrollen din. Hvis du lar aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning stå tom, brukes innstillingen for rollen din, og hvis aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning for brukerrollen er tom, vises listen Åpne oppgaver.

Du kan velge mellom alle listene som er tilgjengelige for deg, inkludert private lister, felles lister, systemlister og lister som er spesifikke for brukerrollen din for aktivitetstypen. I de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene vises bare tre av kolonnene fra listen på følgende måte:

- Kolonnen Emne vises alltid så lenge feltet Emne er valgt som et visningsfelt i listedefinisjonen.
- I tillegg til kolonnen Emne vises de to første kolonnene i listen.

Hvis listen som du velger, slettes eller blir utilgjengelig senere, fastsettes listen som vises i de daglige og ukentlige kalendervisningene, på følgende måte:

- Hvis en liste er valgt i aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning for brukerrollen din, vises denne listen.
- Hvis aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning for brukerrollen din er tom, vises listen Åpne oppgaver.
- Angi hvilken dag som skal vises som første ukedag i kalenderen og i datovelgerne der du velger verdier for datofelt i Oracle CRM On Demand.
- Velg ukedagene og arbeidstiden du vil vise i kalenderen, hvis du ikke ønsker å bruke innstillingene for hele selskapet.

Som standard er merket fjernet i alle avmerkingsboksene for ukedagene, og feltene Starttidspunkt for arbeidstid og Sluttidspunkt for arbeidstid er tomme. Når du angir arbeidstid, kan du angi bare ett starttidspunkt

og ett sluttidspunkt. Du kan ikke angi forskjellige arbeidstider for individuelle arbeidsdager. Hvis du angir et startidspunkt for arbeidstiden, må du også angi et sluttidspunkt, og sluttidspunktet må være senere enn startidspunktet. Hvis du angir et sluttidspunkt, må du på samme måte også oppgi et startidspunkt. Om nødvendig konverterer Oracle CRM On Demand startidspunktet og sluttidspunktet du angir, til det riktige formatet for den nasjonale innstillingen din etter at du har lagret endringene.

I de daglige og ukentlige visningene av din egen kalender og de individuelle kalenderne til andre brukere som deler kalenderen sin med deg, kan start- og sluttidspunktene for arbeidstid vises på timen hvis du bruker et klassisk tema, og på timen eller halvtimen hvis du bruker en moderne kalender. I visningen for gruppekalender og egendefinert kalender kan start- og sluttidspunktene for arbeidstid vises på timen. Oracle CRM On Demand runder startidspunktet for arbeidstiden ned til den nærmeste timen eller halvtimen og runder sluttidspunktet for arbeidstiden opp til nærmeste time eller halvtime. Hvis du for eksempel angir 08:40 som startidspunkt, runder Oracle CRM On Demand startidspunktet ned til 08:00 for de daglige og ukentlige visningene for individuelle kalendere hvis du bruker et klassisk tema, og runder det ned til 08:30 hvis du bruker et moderne tema. Hvis du angir 17:40 som sluttidspunkt, runder Oracle CRM On Demand sluttidspunktet opp til 18:00 for de daglige og ukentlige visningene for individuelle kalendere i både et klassisk tema og moderne tema.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan arbeidsdagene og arbeidstiden vises i kalendervisninger, se [Om kalenderarbeidsdager og arbeidstid \(på side 185\)](#).

- Velge tilleggsopplysninger som skal vises i avtaler i kalendervisningene. Som standard vises opplysningene fra avtalefeltene Emne, Sted og Navn på kontaktperson i avtaler i kalendervisningene. Du kan velge å vise følgende tilleggsopplysninger:
 - Navnet på firmaet som er koblet til avtalen. Firmanavnet er en kobling til firmaposten.
 - Statusen for avtalen.
 - Telefonnummeret til den primære kontaktpersonen som er koblet til avtalen. Telefonnummeret er en kobling til kontaktpersonposten. Hvis feltet Telefon arbeid er utfyllt i kontaktpersonposten, vises dette telefonnummeret. Hvis feltet Telefon arbeid ikke er utfyllt i kontaktpersonposten, og hvis feltet Mobiltelefon er utfyllt, vises mobiltelefonnummeret.
- Angi om du vil motta påminnelser for aktiviteter du eier, eller der du er inkludert i listen over brukere, hvis det er konfigurert påminnelser for aktivitetene. Valgene i feltet Aktivitetsvarsel er som følger:
 - **Ingen.** Hvis du velger dette alternativet, mottar du ingen påminnelser.
 - **E-post.** Hvis du velger dette alternativet, vil du motta påminnelser via e-post.
 - **Hurtigpåminnelse.** Hvis du velger dette alternativet, vises påminnelsene i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse når du er logget på Oracle CRM On Demand.
 - **E-post- og hurtigpåminnelse.** Hvis du velger dette alternativet, mottar du e-postpåminnelsene, og påminnelsene vises også i hurtigvinduet Aktivitetspåminnelse når du er logget på Oracle CRM On Demand.
 - **Tom.** Hvis du lar feltet Aktivitetsvarsel stå tomt, gjelder alternativet som er valgt i feltet Aktivitetsvarsel på selskapsnivå for deg. Standardalternativet på selskapsnivå er Ingen, men administratoren kan velge et annet alternativ.

Når du skal sette opp kalenderen, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor. For flere opplysninger om kalendere, se [Kalender og aktiviteter \(på side 181\)](#).

Før du begynner. Hvis du vil dele kalenderen din med en annen bruker eller definere egne gruppekalendervisninger, må brukerrollen din ha rettigheten Del kalender.

Slik setter du opp kalenderen

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Kalenderinnstillinger under Kalenderoppsett.
- 3 Slik konfigurerer du standard kalendervisning:
 - a Klikk på Standard kalendervisning.

- b** Velg en kalendervisning.
- c** (Valgfritt) Velg aktivitetslisten som skal vises i de daglige og ukentlige brukerkalendervisningene.
- d** Velg hvilken dag som skal vises som den første ukedagen i kalenderen.

Som standard er feltet Kalenderuken starter på tomt. Hvis du lar dette feltet stå tomt, brukes den selskapsomfattende innstillingen for første ukedag.

MERKNAD: Når du har endret startdagen i uken, må du logge av Oracle CRM On Demand og deretter logge på igjen før du ser endringen i kalenderen og i datovelgerne der du velger verdier for datofelt i Oracle CRM On Demand.

- e** I delen Kalenderarbeidsuke setter du opp arbeidsdagene og arbeidstiden for kalenderen på følgende måte:
 - Merk av for hver dag du vil skal vises som en arbeidsdag i kalenderen. Hvis du merker av for én eller flere dager, vises bare de dagene som arbeidsdager i de daglige eller ukentlige brukerkalendervisningene, uavhengig av arbeidsdagene som er angitt på selskapsnivå. Hvis du fjerner merket for alle dagene, gjelder arbeidsdagene som er angitt på selskapsnivå, for kalenderen.
 - Hvis du vil angi et starttidspunkt for arbeidstiden som ikke er identisk med tidspunktet som er angitt på selskapsnivå, angir du starttidspunktet i feltet Starttidspunkt for arbeidstid.
 - Hvis du angav et starttidspunkt for arbeidstiden, må du deretter angi sluttidspunktet i feltet Sluttidspunkt for arbeidstid. Sluttidspunktet må være senere enn starttidspunktet.

MERKNAD: Hvis du ikke angir et starttidspunkt og sluttidspunkt for arbeidstiden, gjelder arbeidstiden som er angitt på selskapsnivå, for kalenderen.

- f** I området Preferanser for avtaleopplysninger merker du av i boksene for tilleggsopplysningene du vil vise i avtaler i kalendervisningene.
- g** I feltet Aktivitetsvarsel velger du alternativet du vil ha, eller la feltet stå tomt hvis du vil at innstillingen på selskapsnivå skal gjelde for deg.
- h** Lagre endringene.

4 Slik deler du kalenderen din med en annen bruker

- a** Klikk på Del kalender.
- b** Klikk på Legg til brukere under Min kalenderdelingsliste.
- c** Bruk oppslagsikonet i vinduet Tildel nye brukere til å legge til brukere du vil dele kalenderen med.

5 Slik definerer du egne gruppekalendervisninger

- a** Klikk på Håndter gruppevisninger.
- b** Klikk på Legg til under Mine tilpassede visninger.
- c** Fyll ut feltene i vinduet Håndter visning, og lagre deretter posten.

Ved å definere gruppekalendervisninger kan du angi om visningen din skal være tilgjengelig for andre brukere. Når du oppretter en ny avtale, går du til fanen Gruppekalender og velger kalendergruppen du eller selskapsadministratoren har opprettet, for å vise tilgjengeligheten.

Få tilgang til data- og integreringsverktøyene

På din personlige hjemmeside finner du koblinger til verktøy som gjør det mulig å importere data og integrere data i Oracle CRM On Demand med andre applikasjoner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren definerer og gir tilgang til de tilgjengelige klientene. Klientene inkluderer: Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle CRM On Demand Desktop.

Slik får du tilgang til data- og integreringsverktøyene

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for verktøyet du vil bruke, i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
 - Hvis du vil importere kontaktpersoner, klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Importer kontaktpersonene.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Importere kontaktpersoner \(på side 283\)](#).
 - Hvis du vil vise opplysninger om ventende og fullførte importforespørsler, klikker du på Data- og integreringsverktøy, og deretter klikker du på Importforespørselskø.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Se gjennom importresultater \(se Vurdere importresultater på side 1816\)](#).
 - Hvis du vil vise opplysninger om ventende og fullførte eksportforespørsler, klikker du på Data- og integreringsverktøy, og deretter klikker du på Eksportforespørselskø.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise eksportforespørsler \(på side 754\)](#).
 - Hvis du vil installere Oracle CRM On Demand Desktop, klikker du på data- og integreringsverktøy og deretter på Oracle CRM On Demand Desktop. Følg instruksjonene for å fullføre installasjonen.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Installere Oracle CRM On Demand Desktop \(på side 1871\)](#).
 - Hvis du vil koble bestemte e-postmeldinger til firma-, kontaktperson-, kundeemne-, salgsmulighets- eller serviceforespørselsposter i Oracle CRM On Demand, klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Oracle Outlook Email Integration On Demand.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes \(på side 761\)](#).
 - Hvis du vil bygge inn et skjermelement, klikker du på Innebygg CRM On Demand-innhold.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:
 - [Bygge inn et skjermelement for favorittlister \(på side 758\)](#)
 - [Bygge inn et skjermelement for meldingssenter \(på side 758\)](#)
 - [Bygge inn et skjermelement for rapporter \(på side 758\)](#)
 - [Bygge inn et skjermelement for enkel liste \(på side 759\)](#)

Beslektet emne

Du finner relaterte opplysninger om data- og integreringsverktøy i følgende emne:

- [Om skjermelementer for On Demand \(på side 757\)](#)

Vise eksportforespørsler

På siden Personlig eksportforespørselskø vises alle ventende og fullførte eksportforespørsler du har sendt fra listesider eller via assistenten for dataeksport. Hvis det er en forespørsel i området Ventende forespørsler, kan du klikke på Oppdater for å se om forespørselen er fullført. Når forespørselen er fullført, kan du drille ned i en forespørsel og hente utdatafilen.

MERKNAD: Avhengig av hvilke rettigheter du har, kan det være at enkelte eksportforespørsler ikke er synlige for deg, eller at du ikke kan hente enkelte utdatafiler.

Om bevaringsperioden for eksportforespørsler og eksportforespørselsvedlegg

I Oracle CRM On Demand-standardapplikasjonen beholdes detaljene om eksportforespørsler og tilhørende utdata i en viss tid:

- Detaljene om en eksportforespørsel beholdes i 60 dager, og blir deretter ryddet.
- Utdataene fra en eksportforespørsel beholdes i 168 timer (det vil si sju dager), og blir deretter ryddet.

Bevaringsperiodene gjelder for eksportoperasjoner som utføres via listesider, samt for eksportoperasjoner som utføres via assistenten for dataeksport.

Administratoren kan endre bevaringsperiodene for eksportforespørsler og tilhørende vedlegg ved å endre verdiene i følgende felt i selskapsprofilen:

- Utløp av eksportforespørsel (dager)
- Utløp av eksportforespørselsvedlegg (dager)

Hvis du vil ha opplysninger om oppdatering av disse feltene, se [Konfigurere selskapsinnstillinger \(på side 1112\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser eksportforespørsler.

Slik viser du eksportforespørsler

- 1 Klikk på Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Data- og integreringsverktøy.
- 3 Klikk på Eksportforespørselskø.

Siden Personlig eksportforespørselskø vises, med detaljer om eksportforespørslene. Tabellen nedenfor beskriver eksportforespørselsopplysningene.

Eksporter postopplysninger	Beskrivelse
Type	Type forespørsel: Personlig eller Selskap.
Eksporttype	Type eksport: ■ Fullstendig. En fullstendig eksport av selskapets data. ■ Delvis. En delvis eksport av selskapets data. ■ Liste. En eksportforespørsel fra en listeside. Bare eksporter som utføres av den påloggede brukeren, vises.
Posttype	Posttypen. For delvise forespørsler som inkluderer underordnede poster, har den underordnede posten formatet <i>Overordnet:Underordnet</i> , for eksempel Firma:Kontaktperson.
Liste	For listeeksportforespørsler angir feltet navnet på listen.
Status	Statusen, for eksempel Pågår eller Fullført.
Klientnavn	Navnet på klientapplikasjonen.
Forespurt for	Brukeren som forespørselen ble sendt for.
Forespurt av	Brukeren som sendte forespørselen. En administrator kan opprette en personlig uttrekksforespørsel for en bruker via Web-tjenester.

Eksporter postopplysninger	Beskrivelse
Sendt	Klokkeslettet og datoen da eksportforespørselen ble sendt.
Fullført	Klokkeslettet og datoen da eksportforespørselen ble fullført.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du viser detaljene om en eksportforespørsel.

Slik viser du detaljene om en eksportforespørsel

- Klikk på koblingen Eksporttype eller Posttype i raden for forespørselen for å åpne siden Detaljer om forespørsel om listeeksport eller Detaljer om eksportforespørsel.
På siden vises eksportegenskapene, herunder antall eksporterte poster (Antall eksportert). For eksportforespørsler som er sendt via assistenten for dataeksport, vises også antall posttyper som ble eksportert uten problemer (Antall fullførte objekter) på siden. Området Eksporter posttyper på siden inneholder detaljer om antall poster som ble eksportert for hver posttype.

Hvis du vil ha opplysninger om nedlasting og sletting av eksportforespørselsvedlegg, det vil si ZIP-filene som inneholder utdataene fra eksportforespørselene, se [Laste ned og slette eksportforespørselsvedlegg \(på side 756\)](#).

Laste ned og slette eksportforespørselsvedlegg

En ZIP-fil som inneholder utdata fra en gjennomført eksportforespørsel, er tilgjengelig som et vedlegg enten på siden Detaljer om forespørsel om listeeksport (for en eksportforespørsel sendt fra en listeside) eller siden Detaljer om eksportforespørsel (for en eksportforespørsel sendt via assistenten for dataeksport).

Avhengig av rettighetene i din brukerrolle kan du muligens åpne og laste ned vedleggene for eksportforespørsler via ett eller flere av følgende områder i Oracle CRM On Demand:

- **Koblingen Mitt oppsett.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise eksportforespørsler \(på side 754\)](#).
- **Administrasjonssidene i Oracle CRM On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurdere eksportresultater \(på side 1821\)](#) og [Vurdere alle eksportforespørsler for et selskap \(på side 1169\)](#).

Hvis din brukerrolle har rettigheten Slett vedlegg til eksportforespørsel, kan du slette et eksportforespørselsvedlegg du har tilgang til. Ellers kan du ikke slette noen eksportforespørselsvedlegg, heller ikke vedleggene for dine egne eksportforespørsler.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned et eksportforespørselsvedlegg fra siden Detaljer om forespørsel om listeeksport eller siden Detaljer om eksportforespørsel.

Slik laster du ned et eksportforespørselsvedlegg

- Velg Last ned på postnivåmenyen for vedlegget i området Eksportforespørselsvedlegg på siden, og lagre deretter ZIP-filen.
ZIP-filen består av en tekstfil med et eksportsammendrag og en CSV-fil for hver posttype som ble eksportert. Det finnes bare én CSV-fil hvis eksporten ble utført fra en listeside.

MERKNAD: Hvis du eksporterer hovedsporingen, inneholder CSV-filen kolonnene Posttype – vist navn og Endret felt – vist navn. Disse kolonnene viser verdiene som vises i brukergrensesnittet for henholdsvis posttypen og det endrede feltet. Kolonnene Endret felt og Posttype viser i motsetning bare posttypens interne verdier.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter et eksportforespørselsvedlegg.

Før du begynner: Når du skal utføre denne prosedyren, må brukerrollen din ha rettigheten Slett vedlegg til eksportforespørsel.

Slik sletter du et eksportforespørselsvedlegg

- Velg Slett på postnivåmenyen for vedlegget i området Eksportforespørselsvedlegg på siden Detaljer om forespørsel om listeeksport eller siden Detaljer om eksportforespørsel, og bekreft deretter at du vil slette vedlegget.

Om skjermelementer for On Demand

Oracle CRM On Demand gir deg HTML-koden du kan bruke til å bygge inn flere skjermelementer for On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge inn Web-skjermelementer i portaler, eller på hvilken som helst frittstående Web-side. Et Web-skjermelement er en flyttbar tredjepartskode som kan bygges inn i HTML. Hvis selskapsadministratoren har gjort denne funksjonen tilgjengelig for deg, finner du HTML-kode som kan brukes til å bygge inn skjermelementer for On Demand i andre applikasjoner, på siden Innebygg CRM On Demand-innhold i Oracle CRM On Demand.

Når du bygger inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises det et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand. Deretter kan du angi påloggingsdetaljene dine for å få tilgang til favorittlister i Oracle CRM On Demand, meldingssenteret og så videre. Du kan åpne Oracle CRM On Demand i et nytt nettleservindu ved å klikke på Åpne applikasjon.

Merknad: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand-applikasjonen hvis den er aktivert av selskapsadministratoren. Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett for å bekrefte at denne funksjonen er aktivert i Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Hvis funksjonen er aktivert, finnes koblingen Innebygg CRM On Demand-innhold på din personlige hjemmeside. Hvis selskapsadministratoren ikke har gitt deg tillatelse til å bruke skjermelementer for On Demand, og du prøver å logge på et skjermelement for On Demand, mislykkes påloggingsforsøket.

Følgende skjermelementer for On Demand er tilgjengelige:

- **Skjermelementet Favorittlister.** Dette skjermelementet for On Demand viser favorittlistene dine i Oracle CRM On Demand, for eksempel Alle salgsmuligheter, Mine firmaer og så videre. Du finner Favorittlister på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du bygger inn skjermelementet Favorittlister, se Bygge inn skjermelementet Favorittlister (se [Bygge inn et skjermelement for favorittlister](#) på side 758).
- **Skjermelementet Meldingssenter.** Med dette skjermelementet for On Demand får du tilgang til meldinger som er mottatt i Oracle CRM On Demand, uten at du først må logge på Oracle CRM On Demand. Du finner Meldingssenter på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du bygger inn skjermelementet Meldingssenter, se Bygge inn skjermelementet Meldingssenter (se [Bygge inn et skjermelement for meldingssenter](#) på side 758).
- **Skjermelementet Rapporter.** Dette skjermelementet for On Demand viser rapporter og instrumentpaneler som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du bygger inn skjermelementet Rapporter, se Bygge inn skjermelementet Rapporter (se [Bygge inn et skjermelement for rapporter](#) på side 758).
- **Skjermelementet Enkel liste.** Dette skjermelementet for On Demand viser en liste med én kolonne over snarveier til poster i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du bygger inn skjermelementet Enkel liste, se Bygge inn skjermelementet Enkel liste (se [Bygge inn et skjermelement for enkel liste](#) på side 759).

TIPS: Hvis temaet bruker en større skrift, kan det hende at det vises et rullefelt i skjermelementet for favorittlister. Du kan fjerne dette rullefeltet ved å redigere høyde- og breddeverdiene for feltene for HTML for Web-fane i skjermelementet. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner](#) (på side 1304).

Bygge inn et skjermelement for favorittlister

Du kan bygge inn favorittlistene dine fra Oracle CRM On Demand (for eksempel Alle salgsmuligheter, Mine firmaer og så videre) i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

Slik bygger du inn favorittlister

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Kopier HTML-koden fra området for skjermelementet Favorittlister til applikasjonen.
Når du bygger inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises det et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 4 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til dataene i favorittlistene.

TIPS: Hvis temaet bruker en større skrift, kan det hende at det vises et rullefelt i skjermelementet for favorittlister. Du kan fjerne dette rullefeltet ved å redigere høyde- og breddeverdiene for feltene for HTML for Web-fane i skjermelementet. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner](#) (på side 1304).

Bygge inn et skjermelement for meldingssenter

Du kan bygge inn Meldingssenter for Oracle CRM On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge det inn i portaler og på frittstående Web-sider. Ved hjelp av skjermelementet Meldingssenter kan du få tilgang til meldinger som er mottatt i Oracle CRM On Demand, uten å logge på Oracle CRM On Demand. Du finner Meldingssenter på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

Slik bygger du inn Meldingssenter

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Kopier HTML-koden fra området for skjermelementet Meldingssenter til applikasjonen.
Når du bygger inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises det et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 4 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til meldingene i Meldingssenter.
- 5 Klikk på Oppdater for å få tilgang til de nye meldingene.

Bygge inn et skjermelement for rapporter

Du kan bygge inn rapporter og instrumentpaneler fra Oracle CRM On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider uten å måtte logge på Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter og instrumentpaneler, kan du se Arbeide med hjemmesiden for analyser (se [Arbeide med hjemmesiden for analyser](#) på side 779).

Oracle CRM On Demand kan generere HTML-koden du trenger når du skal bygge inn rapporter og instrumentpaneler i skjermelementer.

Før du begynner: Rapporten eller instrumentpanelet du vil bygge inn, må være lagret under Delte mapper, i en mappe du har tilgang til.

Slik bygger du inn en rapport

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Velg Enkeltrapport i feltet Type i området for skjermelement for rapporter.
- 4 Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset), og gå deretter til rapporten du vil bruke, i Delte mapper. Feltet Bane fylles ut automatisk når du har valgt rapporten.
- 5 Hvis du vil at eventuelle ledetekster som er konfigurert for analysen, skal vises slik at brukerne kan filtrere analysen, merker du av i boksen Vis rapportledetekster.
- 6 Angi om brukerne som viser den innebygde analysen, kan oppdatere, skrive ut eller eksportere analysen:
 - **Oppfriskingskobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er oppfriskingskoblingen tilgjengelig, og brukerne kan oppdatere dataene i analysen.
 - **Utskriftskobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er utskriftskoblingen tilgjengelig, og brukerne kan skrive ut analysen.
 - **Eksportkobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er eksportkoblingen tilgjengelig, og brukerne kan eksportere analysen.
- 7 Klikk på Vis ny HTML.
- 8 Kopier HTML-koden til applikasjonen.
Når du bygger inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises det et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 9 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til rapporten.

Slik bygger du inn et instrumentpanel

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Velg Instrumentpanel i feltet Type i området for skjermelement for rapporter.
- 4 Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset), og naviger deretter til det aktuelle instrumentpanelet i Delte mapper. Feltet Bane fylles ut automatisk når du har valgt instrumentpanelet.
- 5 Klikk på Vis ny HTML.
- 6 Kopier HTML-koden til applikasjonen.
Når du bygger inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises det et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 7 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til instrumentpanelet.

Bygge inn et skjermelement for enkel liste

Med dette skjermelementet for On Demand kan du bygge inn en enkel liste med poster i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider uten å

måtte logge på Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Skjermelementet Enkel liste viser snarveier til lister for standardposttypene, med unntak av Midler og Forespørsel om midler.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand-applikasjonen hvis den er aktivert av selskapsadministratoren.

Slik bygger du inn enkle lister

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Velg en liste fra menyen i området for skjermelementet Enkel liste.
- 4 Kopier HTML-koden til applikasjonen.
Når du bygger inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises det et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 5 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til listen.
- 6 Klikk på Konfigurer for å vise en annen liste.

MERKNAD: Denne handlingen endrer den tilgjengelige listen øktens varighet. Du kan endre listen så mange ganger du vil i løpet av økten. Listen tilbakestilles imidlertid til den opprinnelige listen når du logger av økten.

14 Arbeide med andre applikasjoner

Oracle CRM On Demand fungerer med disse applikasjonene for å gi tilleggsfunksjonalitet:

- E-postintegrering for Microsoft Outlook og Lotus Notes
Du kan koble bestemte e-postmeldinger til poster for firma, kontaktperson, kundeemner, salgsmulighet eller serviceforespørsel via Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Du kan bruke denne funksjonen til å lagre kritiske e-postmeldinger med postene som de er relatert til.
- Microsoft Word
Du kan bruke dataene i Oracle CRM On Demand til å opprette utskriftsflettinger og masseutsendelser av e-post i Microsoft Word ved hjelp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- Microsoft Excel
Du kan opprette oppdaterbare, frakoblede Microsoft Excel-rapporter som inneholder dataene fra Oracle CRM On Demand, ved hjelp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- Segmenteringsveiviser
Du kan bruke segmenteringsveiviseren til å generere kontaktpersonsegmenter (det vil si lister for kontaktpersoner) basert på en kombinasjon av felt for firma, kontaktperson, salgsmulighet og serviceforespørsel i Oracle CRM On Demand.

Kontrollere systemkravene

Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene før du installerer programvaren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Web-området for Oracle CRM On Demand](#)

Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) og Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) er moduler du kan bruke til å legge til e-postmeldinger fra Microsoft Outlook og Lotus Notes i Oracle CRM On Demand. Disse e-postmeldingene blir en historikk for alle firmasamhandlinger og er tilgjengelige for hele salgsteamet.

Når du legger til e-postmeldinger i applikasjonen (enten allerede mottatte eller utgående e-postmeldinger), kan du gjøre følgende:

- Legg til e-postmeldingen som en oppgavepost (en fullført aktivitet) som er koblet til poster for firma, kontaktperson, kundeemne, salgsmulighet eller service i Oracle CRM On Demand.
- Legg til e-postmottakerne som kontaktpersoner, kundeemner, salgsmuligheter eller serviceforespørsler i Oracle CRM On Demand.
- Opprett oppfølgingsoppgaver eller avtaler fra e-postmeldingene i Oracle CRM On Demand.
- Oppdater poster i Oracle CRM On Demand direkte fra Outlook eller Notes, inkludert nye e-postadresser.
- Søk i Oracle CRM On Demand for å finne adressatopplysninger (bare Outlook Email Integration client).

Hvis du vil bruke Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, installerer du den på den bærbare eller stasjonære datamaskinen.

MERKNAD: Hvis du vil bruke Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, må du ha rettigheten E-postintegrering for Outlook/Notes i brukerrollen din.

Installere Oracle Outlook Email Integration On Demand

Du installerer Outlook Email Integration client ved å laste ned og kjøre et installasjonsprogram som kjører en InstallShield-veiviser. Veiviseren oppretter et innpluggingsprogram for Outlook som legger til følgende ikoner eller etiketter på verktøylinjen for Outlook:

- Legg til i CRM On Demand. Dette vises på verktøylinjen Innboks.
- Send og legg til i CRM On Demand. Dette vises på verktøylinjen i meldingsvinduet.
- Søk i CRM On Demand. Dette ikonet vises på verktøylinjen i meldingsvinduet.

Før du begynner installasjonen av Outlook Email Integration client:

- Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Web-området for Oracle CRM On Demand](#).
- Hvis du bruker Microsoft Outlook 2003, må du kontrollere at Microsoft Word ikke er valgt som e-postredigeringsprogram. Du kan verifisere dette ved å klikke på Verktøy på menylinjen i Outlook og velge Alternativer. Fjern merket for Bruk Microsoft Word til å redigere e-postmeldinger under fanen E-postformat.

Slik installerer du Outlook Email Integration client

- 1 Avslutt Microsoft Outlook, og lukk alle åpne vinduer i den.
- 2 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 3 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst på en hvilken som helst side.
- 4 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 5 Klikk på koblingen Oracle Outlook Email Integration On Demand på siden Data- og integreringsverktøy.
- 6 Les opplysningene på siden Oracle Outlook Email Integration On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Les tilleggsopplysningene på den andre siden for Oracle Outlook Email Integration On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Du kan gjøre følgende i vinduet:
 - Klikke på Lagre for å kopiere filen Oracle_OEI_OnDemand.exe til harddisken, slik at du kan installere mens du er frakoblet. (Anbefales)
 - Klikke på Kjør for å starte installasjonen. Du må være koblet til Internett hvis du vil fortsette med installasjonen.
- 9 Følg instruksjonene for å fullføre installasjonen.

Installere Oracle Notes Email Integration On Demand

Å integrere Lotus Notes Email med Oracle CRM On Demand er en fremgangsmåte med to trinn:

- Endre malen for Lotus Notes
- Installere Notes Email Integration client på brukerens datamaskin

Endre malen for Lotus Notes

Administratoren for Lotus Notes endrer malen for Lotus Notes på bedriftsnivået for å vise den nødvendige koden og de nødvendige elementene i brukergrensesnittet som danner grensesnittet til Notes Email Integration client.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned filene for Oracle Notes Email Integration On Demand.

Slik laster du ned filene for Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Klikk på koblingen Training and Support øverst til høyre på en hvilken som helst side, og logg på My Oracle Support.
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg. Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, må du registrere deg som en ny bruker.
- 2 Klikk på koblingen Nedlastinger på siden My Oracle Support, og klikk deretter på koblingen for å laste ned filer for Oracle Notes Email Integration On Demand for den aktuelle versjonen av Oracle CRM On Demand.

Installere Notes Email Integration Client

Du installerer Notes Email Integration client ved å kjøre et installasjonsprogram som kjører en InstallShield-veiviser. Veiviseren installerer og registrerer Notes Email Integration client, som legger til følgende knapper i mappe- og notavisningene i Lotus Notes:

- Legg til i Oracle CRM On Demand. Denne knappen vises i mappevisningene Inbox og Sent Items.
- Send og legg til i Oracle CRM On Demand. Denne knappen vises i visningene New Memo og Reply Memo.

Før du begynner installasjonen av Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client bruker en distribusjonstjener til å hente URL-adressen til en brukerforekomst dynamisk. Kontroller at en ruter er konfigurert for Notes Email Integration client-installasjonen. Kontakt Kundebehandling hvis du vil ha flere opplysninger.
- Kontakt administratoren for Oracle CRM On Demand, og spør om Notes Email Integration client er aktivert for selskapet. Selskapsadministratoren for Lotus Notes må endre selskapets bedriftsmal for Lotus Notes for at Notes Email Integration client skal fungere.

ADVARSEL: Ikke prøv å installere Notes Email Integration client før du er sikker på at det er aktivert i selskapet. Hvis du gjør det, må Notes Email Integration client avinstalleres og deretter installeres på nytt for at det skal fungere.

- Hvis du vil laste ned installasjonspakken for Notes Email Integration client, klikker du på koblingen Training and Support øverst til høyre på en hvilken som helst side for å åpne siden Training and Support Center. Klikk på koblingen Training på denne siden, og logg deretter på My Oracle Support. Klikk på Downloads på siden My Oracle Support, og last deretter ned installasjonspakken.
- Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Web-området for Oracle CRM On Demand](#).

Slik installerer du Notes Email Integration client

- 1 Avslutt Lotus Notes, og lukk alle vinduene i den.
- 2 Be administratoren for Notes Email Integration client om installasjonsfilen for Oracle CRM On Demand, og lagre den på skrivebordet.
- 3 Kjør installasjonsfilen fra skrivebordet, og følg deretter instruksjonene for å fullføre installasjonen.

Avinstallere Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan avinstallere Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand når som helst ved å bruke verktøyet Legg til / fjern programmer i Microsoft Windows.

Legge til e-postopplysninger i Oracle CRM On Demand

Når du legger til e-post i Oracle CRM On Demand, kan ikke samlet filstørrelse for e-post og vedlegg overstige 5 megabyte (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand har ikke støtte for komprimerte filer som vedlegg, for eksempel ZIP, RAR, 7Z, CAB og så videre.

MERKNAD: Når du åpner eller oppretter e-postmeldinger i Outlook 2007, vises knapper for CRM On Demand på båndet i gruppen CRM On Demand i fanen Melding.

Slik legger du til e-postopplysninger

- 1 Uthev eller åpne meldingen du vil legge til i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Legg til i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klikk på Legg til i Oracle i Lotus Notes.
- 3 Angi e-postadressen og passordet du vanligvis bruker til å logge på Oracle CRM On Demand, i påloggingsvinduet.

MERKNAD: Du trenger bare å logge på én gang for hver økt i Outlook eller Notes. Du trenger ikke å logge på på nytt før du lukker Outlook eller Notes. Data som sendes til og fra Oracle CRM On Demand fra Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, blir av sikkerhetshensyn alltid kryptert.

- 4 Hvis du vil koble e-postmeldinger i denne økten automatisk til kontaktpersonnavnene i feltene Til, Kopi og Fra, velger du Ja for Automatisk tilknytning.

Når du bruker Automatisk tilknytning, søker applikasjonen i e-postmeldingene i Oracle CRM On Demand og legger til denne e-postmeldingen som en fullført oppgave automatisk. Hvis det ikke blir funnet noe samsvar, vises vinduet, slik at du kan søke i og koble e-posten til poster manuelt.

- 5 Klikk på knappen Logg på.

Applikasjonen søker i postene i Oracle CRM On Demand og viser resultatene i vinduet Opprett en oppgave, som beskrevet i tabellen nedenfor.

Dette området	Inneholder disse postene
Valgte poster	I utgangspunktet inneholder dette området kontaktpersonpostene med e-postadressene i Oracle CRM On Demand som samsvarer med de som er i feltene Til, Kopi og Fra i e-postmeldingene. Du kan flytte poster fra andre områder i dette vinduet til Valgte poster. Når du klikker på Lagre i dette vinduet, lagres e-postmeldingen i alle postene i dette området og i firmapostene som er koblet til dem. MERKNAD: En kontaktperson må ha en koblet firmapost for at denne e-postmeldingen skal bli lagret i den.
E-postmottakere som ikke ble funnet	Dette området inneholder navnene som vises i feltet Til eller Kopi i e-postmeldingen, og som ikke kan tilordnes til eksisterende kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand.
Relaterte poster	Dette området inneholder postene i Oracle CRM On Demand som er koblet til kontaktpersonpostene som svarer til e-postmottakerne, for eksempel Salgsmuligheter.

- 6 Du kan gjøre følgende i vinduet Opprett en oppgave:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til oppfølgingsoppgaver eller avtaler i Oracle CRM On Demand	1 Velg Opprett en ny oppgave eller Opprett en ny avtale under Valg etter lagring. 2 Klikk på Lagre. 3 Oppdater opplysningene og lagre posten i skjermbildet Ny oppgave eller Ny avtale.

Legge til en ny salgsmulighet eller serviceforespørsel som er koblet til en e-postmottaker	1 Høyreklikk på navnet på e-postmottakeren under Valgte poster. 2 Velg Legg til ny salgsmulighet i On Demand eller Legg til ny serviceforespørsel i On Demand. 3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Ny salgsmulighet eller Ny serviceforespørsel. 4 Klikk på Lagre.
Legge til e-postmottakeren som en kontakt eller et kundeemne	1 Høyreklikk på navnet på e-postmottakeren under E-postmottakere som ikke ble funnet. 2 Velg Legg til i On Demand (for en ny kontaktpersonpost) eller Legg til nytt kundeemne i On Demand (for en ny kundeemnepost). 3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Ny kontaktperson eller Nytt kundeemne. 4 Klikk på Lagre. Navnet på e-postmottakeren blir flyttet til området Valgte poster i vinduet.
Legge til denne e-postmeldingen som en fullført oppgave	1 Kontroller at det vises en post under Valgte poster. 2 Klikk på Lagre. E-postmeldingen lagres som en fullført oppgave som er koblet til hver post under Valgte poster, sammen med firmaer som er koblet til disse postene. Standardverdiene som vises i aktivitetsdetaljene, brukes med mindre du oppdaterer dem.
Koble denne e-postmeldingen til en annen post	1 Dobbelklikk på eventuelle poster som er funnet, i vinduet Opprett en oppgave, for å flytte dem til området Valgte poster. 2 (Valgfritt) Oppdater standardinnstillingene i området Detaljer om aktivitet. 3 Klikk på Lagre. Denne e-postmeldingen blir lagret som en oppgave som er koblet til de valgte postene, med verdiene som vises i området Detaljer om aktivitet.
Fjerne posten fra området Valgte poster	■ Dobbelklikk på posten. Den blir flyttet til venstre side av vinduet, slik at den ikke blir koblet til denne e-postmeldingen.
Søke i Oracle CRM On Demand etter flere kontaktpersoner, salgsmuligheter, kundeemner eller serviceforespørsler	1 Velg posttypen i rullegardinlisten Søk. 2 Skriv inn navnet du vil søke etter. 3 Klikk på Send. Poster som samsvarer med navnet, vises under Søkeresultater.

Oppdatere en post	1 Høyreklikk på posten. 2 Velg Rediger. 3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Rediger. 4 Klikk på Lagre.
Oppdatere en e-postadresse i Oracle CRM On Demand fra denne e-postmeldingen	1 Høyreklikk på posten i området Søkeresultater. 2 Velg Tilknytt e-postadresse. 3 Velg den oppdaterte e-postadressen fra rullegardinlisten i vinduet Knytt kontaktperson til mottaker. 4 Klikk på Lagre. Den nye e-postadressen vises i kontaktpersonposten.
Vise postopplysninger, for eksempel navn på post, e-postadresse og navn på relaterte poster	■ Flytt musen over posten, og hold den der til verktøypipset vises med disse opplysningene.

Slik sender du en e-postmelding og legger den til i Oracle CRM On Demand

- 1 Klikk på Ny på verktøylinjen i Microsoft Outlook. Klikk på knappen New Memo eller Reply i Lotus Notes.
- 2 (Valgfritt) Legg til e-postmottakere fra kontaktpersonpostene i Oracle CRM On Demand:
 - a Skriv inn et navn i feltet Søk i CRM On Demand i meldingsvinduet.
 - b Trykk på Enter.
Det vises et vindu med kontaktpersonene som ble funnet i Oracle CRM On Demand.
 - c Velg ett av disse alternativene: Til, Kopi eller Blindkopi.
 - d Klikk på Velg.

MERKNAD: Hvis du oppgir en e-postadresse som består av mer enn 100 tegn, ignorerer klienten for E-postintegrasjon for Outlook den e-postadressen, og oppgaven blir ikke lagt til i Oracle CRM On Demand.

- 3 Skriv inn andre opplysninger som du vanligvis gjør når du sender en e-postmelding.

MERKNAD: Når du bruker Oracle Outlook Email Integration On Demand, må du laste bilder som e-postvedlegg. Hvis du bygger inn et bilde i en e-post med denne integreringen, utelates bildet fra e-posten.

- 4 Gjør ett av følgende:
 - Klikk på Send og legg til i CRM On Demand i Microsoft Outlook.
 - Klikk på Send og legg til i Oracle i Lotus Notes.

Når du klikker på Lagre, sendes e-posten til de valgte mottakerne, og den lagres i henhold til opplysningene i vinduet Opprett en oppgave.

Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består av følgende malfiler som du kan laste ned:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmenteringsveiviser

Du bruker disse malfilene til å sette inn spesialverktøylinjer i Microsoft Word og Microsoft Excel. Du kan bruke disse verktøylinjene til å endre Oracle CRM On Demand-data i Microsoft Word eller Excel for å lage direktepost, masseutsendelser av e-post, frakoblede rapporter som kan oppdateres, og lister for kontaktpersoner (kalt segmenter) til bruk i markedsføringskampanjer.

Delene nedenfor handler om hvordan du bruker malene for Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Bruke Mail Merge for Word \(på side 767\)](#). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen On Demand Integration i Microsoft Word, opplysninger om hvordan du åpner Mail Merge for Word-maler midlertidig, og forklaring av hvordan du oppretter en direkteutsendelse eller masseutsendelse av e-post i Word med data fra Oracle CRM On Demand.
- [Bruke Reports and Analysis for Excel \(på side 771\)](#). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen On Demand Integration i Microsoft Excel, bakgrunnsopplysninger om hvordan du lager rapporter ved å bruke malen Reports and Analysis for Excel, og en beskrivelse av hvordan du kjører eksisterende rapporter og oppretter nye rapporter ved å bruke malen Reports and Analysis for Excel.
- [Bruke segmenteringsveiviseren \(på side 774\)](#). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen Målbygger i Microsoft Excel, bakgrunnsopplysninger om segmenttyper og en beskrivelse av hvordan du oppretter, laster og eksporterer segmenter.

MERKNAD: Hvis du vil bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office, må administratoren ha aktivert Web-tjenester i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det er ikke støtte for nettverk der autentiserte stedfortredere brukes.

Bruke Mail Merge for Word

Du kan bruke Mail Merge for Word til å laste ned Oracle CRM On Demand-dataene til Microsoft Word for å lage en direkteutsendelse eller en masseutsendelse av e-post. Du må konfigurere Mail Merge for Word-malene før du kan gjøre dette.

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Laste ned Mail Merge for Word-malen \(på side 768\)](#)
- [Opprette Mail Merge for Word-maler \(på side 769\)](#)
- [Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word \(på side 769\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word \(på side 767\)](#)

Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word

Mail Merge for Word inneholder verktøylinjen On Demand Integration, som brukes til å opprette utskriftsflettinger med Oracle CRM On Demand-data.

MERKNAD: Hvis du bruker Microsoft Office 2007, er verktøylinjen On Demand Integration tilgjengelig i fanen Tillegg. Klikk på fanen Tillegg hvis du vil vise alle valgene for On Demand Integration.

Valgene som er tilgjengelige på verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
1. Hent data fra On Demand	Gir deg muligheten til å logge på Oracle CRM On Demand og laste ned data til Microsoft Word. Valgene er Kontaktpersoner, Kundeemner, Firmaer, Salgsmuligheter, Serviceforespørsler og Bruk lagret liste. Hvis du velger Bruk lagret liste, kan du velge en eksisterende datakilde som er lagret som en liste på datamaskinen.
2. Begrens mottakere	Gir deg muligheten til å velge hvilke mottakere du vil korrespondere med, fra de nedlastede dataene.
3. Presiser melding	Inneholder følgende valg: ■ Autotekst. Gir deg muligheten til å sette inn forhåndsbestemte felt i meldingen. Du kan for eksempel sette inn en avsluttende linje i hver melding ved hjelp av valget Autotekst. ■ Sett inn Oracle-felt. Gir deg muligheten til å sette inn felt fra Oracle CRM On Demand-posten i meldingen. Du kan for eksempel velge å sette inn Full_Name i hilsenen i hver melding.
4. Forhåndsvisning	Gir deg muligheten til å forhåndsvise hver melding. Du kan bruke pilene til å bla gjennom hver melding.
5. Skriv ut eller send melding	Gir deg muligheten til å flette dataene inn i malen og skrive ut, flette inn i et eget Word-dokument eller flette inn i enkeltstående adresserte e-postmeldinger og sende dem.
6. Logg som On Demand-aktivitet	Gir deg muligheten til å opprette en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post for korrespondansen. Denne enkeltstående aktiviteten er knyttet til hver mottaker av meldingen. Teksten for den sendte malen blir automatisk satt inn i beskrivelsen av denne aktiviteten.

Laste ned Mail Merge for Word-malen

Malen Utskriftsfletting for Word legger til verktøylinjen for integrering av On Demand i Microsoft Word. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned malen.

Slik laster du ned malen Mail Merge for Word

- 1 Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand, og logg på My Oracle Support. Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg. Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, må du registrere deg som en ny bruker.
- 2 Klikk på koblingen Nedlastinger på siden Kunnskap i My Oracle Support, og klikk deretter på koblingen for å laste ned Oracle-malen Utskriftsfletting for Word.
- 3 Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned malen.

Opprette Mail Merge for Word-maler

Verktøylinjen Mail Merge for Word (verktøylinjen On Demand Integration) er knyttet til hver malfil. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en Mail Merge for Word-mal ved hjelp av verktøylinjen On Demand Integration. Når du bruker verktøylinjen til å opprette Mail Merge for Word-maler, kan du være sikker på at dataene i Oracle CRM On Demand støtter de personlige tilpasningene du bygger inn i malen.

Om å åpne Mail Merge for Word-maler

Du må alltid åpne de opprinnelige malfilene for å kontrollere at Mail Merge for Word er knyttet til maler du oppretter eller endrer. Se tittelinen for å kontrollere at du har åpnet den opprinnelige malfilen. Tittelen på dokumentet må ha filtypen DOT.

MERKNAD: Ikke dobbeltklikk på filen for å åpne den, siden denne handlingen åpner et nytt Word-dokument basert på malfilen. Hvis du lagrer eventuelle endringer mens du er i denne modusen, lagrer du et vanlig Word-dokument uten verktøylinjen On Demand Integration tilknyttet.

Slik oppretter eller endrer du Mail Merge for Word-maler

- 1 Høyreklikk på Mail Merge for Word-malen som du lastet ned og lagret lokalt, og velg Åpne. Filen åpnes i Microsoft Word.
- 2 Opprett en vanlig korrespondanse ved hjelp av verktøylinjen On Demand Integration og Word-funksjonaliteten.
Du kan begrense mottakere, sette inn felt fra Oracle CRM On Demand, forhåndsvis og så videre. Hvis du vil ha bestemte detaljer om hvordan du oppretter en korrespondanse ved hjelp av verktøylinjen, se [Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word \(på side 769\)](#).
- 3 Opphev koblingen mellom datakilden og malen på følgende måte før du lagrer malen:
 - a Klikk på knappen Oppsett for hoveddokument på verktøylinjen for utskriftsfletting i Microsoft Word.
 - b Klikk på valgknappen Vanlig Word-dokument i dialogboksen Hoveddokumenttype.

MERKNAD: Hvis verktøylinjen for utskriftsfletting i Microsoft Word ikke vises, får du tilgang til den ved å klikke på Vis, Verktøylinjer og deretter Utskriftsfletting på menylinjen i Word. Hvis du bruker Microsoft Office 2007, klikker du på fanen Utsendelser og deretter på Start utskriftsfletting.

ADVARSEL: Hvis du lagrer og publiserer en mal før du kobler fra datakilden, blir det gjort forsøk på å koble filen til en datakilde på den lokale datamaskinen når den brukes.
- 4 Gjør ett av følgende:
 - Hvis du lagrer en ny mal, velger du Fil og deretter Lagre som.
 - Hvis du lagrer endringer i en eksisterende mal, velger du Fil og deretter Lagre.

Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word

Du kan bruke Mail Merge for Word til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand og flette dem inn i et Word-dokument. I fremgangsmåten nedenfor brukes Kontaktpersoner som et eksempel, men du kan også opprette utskriftsflettinger ved hjelp av Oracle CRM On Demand-data fra Kundeemner, Firmaer, Salgsmuligheter og Serviceforespørsler eller ved hjelp av en mottakerliste du har lagret lokalt.

MERKNAD: Du kan laste ned maksimalt 4 000 poster.

Slik oppretter du en direkteutsendelse eller masseutsendelse av e-post ved hjelp av Mail Merge for Word

- 1 Åpne Word-malfilen du vil bruke til direkteutsendelse.

- 2 Klikk på Hent data fra On Demand på verktøylinjen On Demand Integration, og klikk deretter på Kontaktpersoner.
- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i Oracle On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Gjør følgende i dialogboksen Definer liste:
 - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned til Word, i fanen Filtre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).
 - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt. Du kan velge maksimalt 40 felt.
Systemet leser den gjeldende malen og velger de nødvendige feltene automatisk. Du kan velge flere felt du vil sette inn i malen, hvis du vil tilpasse meldingen ytterligere.
MERKNAD: Du må også velge andre opplysningsfelt som kan være nødvendige for å sende meldingen. Hvis du for eksempel har tenkt å foreta en masseutsendelse av e-post, må du inkludere e-postadressen i mottakerfilen.
 - c Klikk på OK.
- 5 Gjør ett av følgende i dialogboksen Lagre liste?:
 - a Klikk på Ja hvis du vil lagre listen til bruk senere. Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen Lagre som, og klikk deretter på Lagre.
 - b Klikk på Nei og deretter på OK hvis du har tenkt å bruke listen bare én gang. Hvis du velger dette alternativet, lagres listen som en midlertidig fil som blir slettet etter bruk.
- 6 Du kan gjøre følgende i dialogboksen Mottakere for utskriftsfletting:
 - Fjerne merket i avmerkingsbokser for å fjerne mottakere fra denne korrespondansen.
 - Merke av i avmerkingsbokser for å inkludere mottakere i denne korrespondansen.Klikk på OK når du er ferdig med å redigere mottakere.
MERKNAD: Du kan åpne dialogboksen Mottakere for utskriftsfletting ved å klikke på Begrens mottakere på verktøylinjen On Demand Integration.
- 7 Klikk på Presiser melding hvis du vil sette inn felt fra Oracle CRM On Demand eller autotekst i Word-dokumentet. Hvis du vil ha flere opplysninger om knappen Presiser melding, se [Bruke Mail Merge for Word \(på side 767\)](#).
- 8 Klikk på Forhåndsvisning, og bruk pilknappene til å rulle gjennom hver melding for å se hvordan de ser ut når du skriver dem ut eller sender dem via e-post.
Hvis du vil ha flere opplysninger om knappen Forhåndsvisning, se [Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word \(på side 767\)](#).
- 9 Klikk på Skriv ut eller Send melding, og gjør deretter ett av følgende:
 - a Velg Flett til dokument hvis du vil sende meldingen til et annet Word-dokument.
 - b Velg Flett til utskrift hvis du vil skrive den ut.
 - c Velg Send som e-post hvis du vil distribuere den som en masseutsendelse av e-post.
 - d Velg Send som faks hvis du vil distribuere den som en masseutsendelse av faks.
MERKNAD: Hvis du vil distribuere korrespondanse som en masseutsendelse av faks, må du først konfigurere Microsoft Office. Hvis du vil ha flere opplysninger, søker du etter "faks" i hjelpefilene for Microsoft Office.
- 10 (Valgfritt) Klikk på Logg som On Demand-aktivitet hvis du vil opprette én aktivitet i Oracle CRM On Demand som blir knyttet til alle kontaktpersonene som er valgt for utskriftsflettingen. Feltet Beskrivelse for aktiviteten fylles ut automatisk med teksten for malen. Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen Oppgaver, og klikk deretter på Lagre.

Bruke Reports and Analysis for Excel

Du kan bruke Reports and Analysis for Excel til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand til Microsoft Excel og arbeide med dataene for å opprette rapporter. Dette området omfatter følgende emner:

- Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel (se [Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel](#) på side 771)
- Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel (på side 771)
- Last ned malen Reports and Analysis for Excel (på side 772)
- Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel (på side 772)

Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel inneholder verktøylinjen On Demand Integration, som du kan bruke til å opprette rapporter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis du bruker Office 2007, er verktøylinjen On Demand Integration tilgjengelig i fanen Tillegg. Klikk på fanen Tillegg hvis du vil vise alle valgene for On Demand Integration.

Verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
Konfigurer On Demand-rapport	Du kan bruke dette valget til å logge på Oracle CRM On Demand og laste ned data til Excel.
Oppdater On Demand-rapport	Oppdaterer data du viser i Excel, med de siste dataene som er tilgjengelige fra Oracle CRM On Demand.

Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel

Du kan bruke Reports and Analysis for Excel til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand og endre dem i Microsoft Excel. Når du klikker på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel, vises dialogboksen Konfigurer rapporter. Du kan bruke dialogboksen Konfigurer rapporter til å redigere eksisterende rapporter, opprette nye rapporter eller fjerne eksisterende rapporter. Valgene som er tilgjengelige i dialogboksen Konfigurer rapporter, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Knapp	Kommentarer
Rediger rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil endre filterinnstillingene og feltene som er inkludert i den valgte rapporten.
Ny rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil opprette en egendefinert rapport for den valgte posttypen. Du kan angi filterkriterier mot hvert av standardfeltene og de egendefinerte feltene for denne posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir filterkriterier i lister, se Arbeide med lister (på side 117).
Fjern rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil fjerne en rapport fra Excel-arbeidsboken.
Kjør rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil kjøre den valgte rapporten. Når du har kjørt rapporten, blir den lagt til som et nytt regneark i arbeidsboken.
Avslutt	Klikk på denne knappen hvis du vil lukke dialogboksen Konfigurer rapporter.

Laste ned malen Reports and Analysis for Excel

Malen Rapporter og analyser for Excel legger til verktøylinjen for integrering av Oracle CRM On Demand i Microsoft Excel. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned malen.

Slik laster du ned malen Rapporter og analyser for Excel

- 1 Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på fanen Support.
- 3 Klikk på Pålogging for My Oracle Support.
- 4 Klikk på Logg på, og angi deretter påloggingsopplysningene dine.
- 5 Skriv inn 1800044.1 i feltet Søk i kunnskapsbase, og start søket.
- 6 Klikk på koblingen for Oracle-malen Rapporter og analyse for Excel.
- 7 Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned malen (ZIP-fil).
- 8 Pakk ut ZIP-filen i en lokal katalog.

Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel

Denne delen inneholder følgende emner:

- Kjøre eksisterende rapporter
- Opprette nye rapporter

Kjøre eksisterende rapporter

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kjører en eksisterende rapport ved hjelp av Reports and Analysis for Excel. Den inneholder også et valgfritt trinn med en beskrivelse av hvordan du redigerer en eksisterende rapport. Når du har kjørt rapporten, kan du arbeide med dataene i arbeidsboken. Du kan bygge pivottabeller, pivotdiagrammer og diagrammer samt beregne felt på basis av opplysninger som er inkludert i rapportregnearkene.

MERKNAD: Når du legger til pivottabeller, pivotdiagrammer og diagrammer, bør du opprette dem i nye regneark, ellers kan det hende at de blir overskrevet når du oppdaterer rapportene.

Slik kjører du eksisterende rapporter

- 1 Åpne Excel-malfilen.
- 2 Klikk på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration.
- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i CRM On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Velg ønsket posttype for rapporten fra rullegardinlisten Velg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgene er:
 - Firma
 - Kontaktperson
 - Salgsmulighet
 - Kundeemne
 - Serviceforespørsel
 - Løsning
 - Husholdning
 - Egendefinert objekt 1
 - Egendefinert objekt 2

- Kampanjemottakere
- Firmaer for egendefinert objekt 1
- Salgsmuligheter for egendefinert objekt 1
- Firmaer for egendefinert objekt 2
- Salgsmuligheter for egendefinert objekt 2

De tilgjengelige rapportene for den valgte posttypen vises i listen Tilgjengelige rapporter. Du kan redigere en eksisterende rapport, fjerne en eksisterende rapport eller opprette nye rapporter. Hvis du vil ha flere opplysninger om dialogboksen Konfigurer rapporter, se [Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel \(på side 771\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter nye rapporter, se Opprette nye rapporter i dette emnet.

- 5 Velg en eksisterende rapport fra listen Tilgjengelige rapporter.
- 6 (Valgfritt) Klikk på Rediger rapport hvis du vil endre filterinnstillingene og feltene som er inkludert i den valgte rapporten.
 - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned, i fanen Filtre i dialogboksen Definer rapport. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).
 - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt, og klikk deretter på OK.

MERKNAD: Du kan velge opptil 100 felt som du vil inkludere i en rapport.

- 7 Klikk på Kjør rapport.

De forespurte dataene blir satt inn i Excel-arbeidsboken som et nytt regneark med navnet på rapporten.
- 8 Klikk på Avslutt i dialogboksen Konfigurer rapporter hvis du vil begynne å redigere data i Excel.
- 9 Klikk på Oppdater On Demand-rapport hvis du vil oppdatere dataene du redigerer i Microsoft Excel, med de siste dataene fra Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Når du klikker på Oppdater On Demand-rapport, blir hvert rapportarbeidsark overskrevet med de siste opplysningene fra Oracle CRM On Demand.

Opprette nye rapporter

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter og kjører en ny rapport ved hjelp av Reports and Analysis for Excel.

Slik oppretter du nye rapporter

- 1 Åpne Excel-malfilen du vil bruke til å opprette rapporten.
- 2 Klikk på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration.
- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i CRM On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Velg posttypen du vil bruke for rapporten, fra rullegardinlisten Velg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgene er Firma, Kontaktperson, Kundeemne, Salgsmulighet, Serviceforespørsel eller Løsning. De tilgjengelige rapportene for den valgte posttypen vises i listen Tilgjengelige rapporter.
- 5 Klikk på Ny rapport for å opprette din egen spørring.

MERKNAD: Når du oppretter en ny rapport, kan du opprette en egendefinert rapport for en valgt posttype. Du kan angi filterkriterier mot hvert av standardfeltene og de egendefinerte feltene for denne posttypen.

- 6 Gjør følgende i dialogboksen Definer rapport:
 - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned, i fanen Filtre. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).
 - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt, og klikk deretter på OK.

MERKNAD: Du kan velge opptil 100 felt som du vil inkludere i en rapport.

- 7 Skriv inn et navn for denne rapporten for fremtidig bruk, i feltet Rapportnavn i dialogboksen Lagre rapporter, og klikk deretter på Lagre.
- 8 Velg rapporten du nettopp opprettet, i dialogboksen Konfigurer rapporter, og klikk på Kjør rapport. Rapporten du opprettet, vises som et regneark i Excel med navnet du skrev inn.
- 9 Når du har lagt til alle rapportene du trenger, klikker du på Avslutt for å lukke dialogboksen Konfigurer rapporter og begynne å arbeide med dataene i regnearket.
- 10 Klikk på Oppdater On Demand-rapport hvis du vil oppdatere dataene du redigerer i Microsoft Excel, med de siste dataene fra Oracle CRM On Demand.
Når du klikker på Oppdater On Demand-rapport, blir alle rapportregneark i arbeidsboken oppdatert.

Bruke segmenteringsveiviseren

Ved hjelp av segmenteringsveiviseren kan du definere kontaktpersonsegmenter, basert på flere posttyper. Et segment er en liste over kontaktpersoner fra Oracle CRM On Demand. Dette området omfatter følgende emner:

- [Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren \(på side 774\)](#)
- [Om segmenteringsveiviseren \(på side 774\)](#)
- [Laste ned segmenteringsveiviseren \(på side 775\)](#)
- [Opprette segmenter \(på side 775\)](#)
- [Laste opp segmenter \(på side 777\)](#)
- [Eksportere segmenter \(på side 778\)](#)

Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren

Segmenteringsveiviseren inneholder målbyggerveiviseren, som brukes til å opprette kontaktpersonsegmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor beskriver målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
Håndter segmenter	Gjør at du kan opprette og oppdatere segmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand, og eksportere segmenter som CSV-filer.
Oppdater segment	Oppdaterer dataene du viser i Microsoft Excel, med de nyeste tilgjengelige dataene fra Oracle CRM On Demand.
Last opp segmenter	Laster opp listen over segmenter fra segmenteringsveiviseren til Oracle CRM On Demand.

Om segmenteringsveiviseren

Du kan bruke segmenteringsveiviseren til å generere kontaktpersonsegmenter (det vil si lister over kontaktpersoner) basert på en kombinasjon av firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og serviceforespørselsfelt i Oracle CRM On Demand. De resulterende segmentene er flerdimensjonale kundelister for målrettede kampanjer.

Du kan opprette følgende segmenttyper:

- **Dynamisk segment.** Dynamiske segmenter kan oppdateres når det er behov for det. Når du oppdaterer et dynamisk segment, blir filtrene som er lagret med segmentet, brukt på nytt på postene i Oracle CRM On Demand, og segmentet oppdateres slik at det inkluderer nye poster. Det nye segmentet overskriver det forrige segmentet.

- **Statisk segment.** Statiske segmenter opprettholdes som et stillbilde. Med et statisk segment kan du også manuelt velge kontaktpersonene som skal tas med i listen. Du kan ikke oppdatere et statisk segment.
- **Eksternt segment.** Eksterne segmenter er basert på data fra eksterne systemer eller kilder. Segmenteringsveiviseren finner poster i Oracle CRM On Demand som samsvarer med den eksterne listen over data, og returnerer koblede kontaktpersoner.

Med segmenteringsveiviseren kan du gjøre følgende:

- Laste opp segmenter som kampanjemottakere i Oracle CRM On Demand
- Eksportere segmenter som CSV-filer

Scenario for bruk av segmenteringsveiviseren

Markedsføringsteamet planlegger å holde et markedsføringsarrangement i Tyskland for ledere i bilindustrien. På arrangementet kan lederne i selskapet ditt hjelpe til med å lukke store, aktive salgsmuligheter før kvartalet er omme.

Du bruker disse filtrene for å generere et segment som støtter opp under dette forretningsbehovet:

- Jobbtittel for kontaktperson er satt til Administrerende direktør.
- Firmasted er satt til Tyskland.
- Firmabransje er satt til Bilindustri.
- Salgsfase for salgsmulighet er satt til Salgsmulighet for forhandling.
- Inntekt er over 1 000 000 euro.

Det resulterende segmentet er en liste over kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand som oppfyller alle kriteriene du har definert.

Hvis en kontaktpersonpost skal tas med i listen, må den for eksempel (i tillegg til å ha jobbtittelen Administrerende direktør) være koblet til firma- og salgsmulighetposter som oppfyller kriteriene for posttypene.

Laste ned segmenteringsveiviseren

Segmenteringsveiviseren inneholder målbyggerveiviseren, som brukes til å opprette kontaktpersonsegmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned segmenteringsveiviseren (en Excel-fil).

Slik laster du ned segmenteringsveiviseren

- 1 Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand, og logg på My Oracle Support. Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg. Hvis du ikke har en konto på Oracle.com, må du registrere deg som ny bruker før du logger på.
- 2 Klikk på Tilleggsapplikasjoner i fanen Support.
- 3 Klikk på veiviseren for segmentering på siden for tilleggsapplikasjoner.
- 4 Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned filen.
- 5 Lagre filen i en lokal katalog.

Opprette segmenter

Når du oppretter et segment, angir du først segmenttypen du vil opprette. Deretter setter du opp filtre for å definere segmentet, skriver inn et navn for segmentet og genererer segmentet fra poster i Oracle CRM On Demand.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter et segment.

Før du begynner. Kontroller at filterverdiene du angir, samsvarer med verdiene i postene du vil ta med i segmentet. Hvis du vil ha flere opplysninger om filtrering av lister i Oracle CRM On Demand, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

MERKNAD: Segmenteringsveiviseren støtter ikke plukklisfelt med flere valg.

Slik oppretter du et segment

- 1 Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2 Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3 Hvis du blir bedt om det, angir du eventuelle valg for aktivering av makroer.
- 4 Hvis du blir bedt om det, logger du på med e-postadressen og passordet for Oracle CRM On Demand.
- 5 Klikk på Ny i vinduet Håndter segmenter.
- 6 Velg segmenttypen i vinduet Nytt segment.
 - **Dynamisk.** Gjør at du kan lagre kriteriene for segmentet og oppdatere det med de nyeste opplysningene fra Oracle CRM On Demand.
 - **Statisk.** Gjør at du først kan filtrere en liste over kontaktpersoner, og deretter velge hvilke kontaktpersoner som skal tas med i segmentet.
 - **Eksternt.** Gjør at du kan bruke en eksternt liste over data (ekstern CSV-fil) til å hente en liste over kontaktpersoner fra Oracle CRM On Demand. Med denne segmenttypen kan du basere segmentene på en tredjepartsfil du kanskje har kjøpt eller trukket ut fra andre interne datasystemer.
Segmenteringsveiviseren genererer segmentet ved å sammenligne poster i Oracle CRM On Demand med postene i CSV-filen. Du kan angi feltene du vil bruke når du sammenligner poster.
- 7 (Bare dynamiske eller statiske segmenter) Definer filtrene som skal brukes på de ulike posttypene, i vinduet Angi segmentfiltre.

MERKNAD: Filterverdier for numeriske felt må angis uten bruk av skilletegn for tusen, og de må bruke et punktum (.) som desimalskilletegn. Angi for eksempel 1000.50 for ett tusen og femti cent i et amerikansk valutafelt.

- a Klikk på fanen som tilsvarer posttypen for det første filteret.
Når du angir filtre i en posttype, blir kontaktpersoner som er koblet til poster som oppfyller kriteriene, tatt med i segmentet.
- b Velg feltet, betingelsen og filterverdien for å definere det første filteret.
- c Gjenta trinn a og trinn b til du har definert alle filtrene for dette segmentet.
- d Klikk på Lagre segment.
- 8 (Bare eksterne segmenter) Definer segmentet som følger:
 - a Angi posttypen den eksterne listen inneholder, i vinduet Ekstern liste, og angi om du vil bruke flere kontaktpersonfiltre.
 - b Velg CSV-filen i vinduet Søk etter ekstern liste.
 - c Velg feltene du vil bruke til å fastsette samsvar mellom CSV-filen og Oracle CRM On Demand-feltene i segmenteringsveiviseren, i vinduet Ekstern liste. Tilordne deretter feltene fra CSV-filen til de tilsvarende Oracle CRM On Demand-feltene, og klikk på Lagre.
- 9 Skriv inn et navn for segmentet i vinduet Lagre segment, og klikk på Lagre.
Segmenteringsveiviseren genererer en kontaktliste med poster som oppfyller alle kriteriene du har definert. Listen vises i et nylig opprettet regneark med etiketten du brukte som segmentnavn.

MERKNAD: Når segmenteringsveiviseren genererer segmentet, returnerer det bare postene du har tilgang til i Oracle CRM On Demand.

- 10** (Valgfritt, bare statiske segmenter) Velg eller fjern kontaktpersoner i vinduet Vis medlemmer, og klikk på Lagre.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer et dynamisk segment.

MERKNAD: Når du oppdaterer et dynamisk segment, blir segmentet overskrevet og kan ikke gjenopprettes.

Slik oppdaterer du et dynamisk segment

- 1** Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2** Klikk på Oppdater segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3** Velg segmentet i vinduet Oppdater dynamiske segmenter.
- 4** Klikk på Oppdater.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer et dynamisk eller statisk segment.

Slik oppdaterer du et dynamisk eller statisk segment

- 1** Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2** Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3** Velg det dynamiske eller statiske segmentet du vil oppdatere.
- 4** Klikk på Rediger.
- 5** Gjør ett av følgende:
 - For statiske segmenter velger eller fjerner du kontaktpersoner i vinduet Velg segmentmedlemmer.
 - For dynamiske segmenter oppdaterer du filtrere.
- 6** Klikk på Lagre.

Segmenteringsveiviseren genererer segmentet ved hjelp av de nylig definerte kriteriene.

Laste opp segmenter

Du kan laste opp segmentene du oppretter i segmenteringsveiviseren, til Oracle CRM On Demand. Når du laster et segment, kobler Oracle CRM On Demand kontaktpersonene i listen til en kampanje i Oracle CRM On Demand. Kontaktpersonene vises under Mottakere på siden Kampanjedetaljer.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster opp et segment til Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Opprett kampanjen du vil koble til segmentet, i Oracle CRM On Demand.

Slik laster du opp et segment

- 1** Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2** Klikk på Last opp segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3** Gjør følgende i vinduet Last opp segmenter:
 - a** Velg segmentene du vil laste opp.
 - b** Velg kampanjen for dette segmentet.
 - c** Velg leveransestatusen for mottakerne du laster opp.
Verdien du velger, vises i kolonnen Leveransestatus under Mottakere på siden Kampanjedetaljer.
 - d** Klikk på Last.

MERKNAD: Du kan laste totalt 10 000 mottakere i én kampanje.

Eksportere segmenter

Du kan eksportere et segment som en CSV-fil, som du deretter kan distribuere til tredjeparter. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du eksporterer segmenter.

Slik eksporterer du et segment

- 1 Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2 Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3 Velg segmentet du vil eksportere, i vinduet Håndter segmenter, og klikk deretter på Eksport.
- 4 Flytt feltene du vil ta med, til området Valgte felt. Ordne dem i ønsket rekkefølge, og klikk deretter på Eksport.
- 5 Gi et navn til filen i vinduet Lagre som, og lagre den der du vil ha den.

15 Analyse

Via fanen Analyse kan du:

- Opprette historiske analyser og sanntidsanalyser.
- Opprette instrumentpaneler som viser analyser.
- Få tilgang til et sett med forhåndsbygde analyser.

MERKNAD: Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å få tilgang til fanen Analyse.

I tillegg inneholder analysefunksjonaliteten følgende funksjoner:

- Muligheten til å søke etter analyser og instrumentpaneler.
- Avanserte funksjoner, visninger og diagramtyper samt betingelser for analyser.
- Støtte for analyser som kan vises på mobilenheter og i nettlesere med operativsystemet iOS.

MERKNAD: Begrepene Rapport og Analyse tilsvarer hverandre og brukes om hverandre i denne dokumentasjonen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- Arbeide med hjemmesiden for analyser (se [Arbeide med hjemmesiden for analyser](#) på side 779)
- Bruke katalogen (på side 781)
- Håndtere favoritter (på side 784)
- Opprette et filter (på side 787)
- Opprette en betingelse (på side 788)
- Utforme en handling (på side 790)
- Utforme en analyse (på side 797)
- Instrumentpaneler (på side 1073)

Arbeide med hjemmesiden for analyser

Hjemmesiden for analyser er utgangspunktet for arbeid med analyser og instrumentpaneler i katalogen.

Klikk på et emne for å vise flere opplysninger om bruk av analysefunksjonene:

- Åpne en analyse, et instrumentpanel, en handling eller en betingelse (på side 780)
- Bruke katalogen (på side 781)
- Kjøre analyser (på side 781)
- Se gjennom rapportdata (på side 781)
- Skrive ut analyser (på side 782)
- Laste ned analyser (på side 782)
- Slette analyser (på side 783)
- Gi nytt navn til analyser (på side 784)
- Håndtere favoritter (på side 784)

- Kopiere og flytte analyseobjekter (på side 786)
- Kopiere analyseobjekter fra klargjøring til produksjon (på side 786)
- Opprette et filter (på side 787)
- Utforme et filter (på side 788)
- Opprette en betingelse (på side 788)
- Utforme en betingelse (på side 789)
- Utforme en handling (på side 790)
- Opprette en handling (på side 791)
- Konfigurere mapper i Analytics (på side 793)
- Konfigurere brukersynlighet til delte analysemapper (på side 794)
- Om planlegging av analyser og instrumentpaneler for automatisk utførelse (på side 797)
- Utforme en analyse (på side 797)
- Komme i gang med analyser (på side 806)
- Gjøre egendefinerte analyser felles (på side 1031)
- Opprette instrumentpaneler (på side 1076)
- Redigere instrumentpaneler (på side 1077)
- Opprette ledetekster for instrumentpaneler (på side 1079)
- Arbeide med Mitt instrumentpanel (på side 1079)
- Arbeide med orienteringsbøker (på side 1093)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Om synlighet til poster i Analytics (på side 797)
- Om egendefinert regnskapskalender i Analytics (på side 805)
- Om begrensninger i Analytics (på side 807)
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Kunde (på side 1091)
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Markedsføringseffektivitet (på side 1092)
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Oversikt (på side 1091)
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Forventede ordrer (på side 1092)
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Salgseffektivitet (på side 1092)
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Service (på side 1093)

Åpne en analyse, et instrumentpanel, en handling eller en betingelse

Fanen Analyse gir deg flere metoder for å åpne eksisterende analytiske objekter (blant annet analyser, handlinger og instrumentpaneler). Disse metodene er:

- Menyen **Åpne**. Trekk ned menyen Åpne, og velg på rullegardinmenyen.
- Listen **Nylig**. Listen Nylig i fanen Analyse viser alle analytiske objekter som har vært åpnet i det siste. Klikk på koblingen Åpne nedenfor objektet.
- Menyen **Favoritter**. Trekk ned menyen Favoritter og velg analytiske objekter som du har lagt til i Mine favoritter.
- Menyen **Katalog**. Trekk ned menyen Katalog for å få tilgang til alle analytiske objekter.

Bruke katalogen

Du kan bruke søkefunksjonaliteten til å finne objekter i katalogen.

Slik søker du etter objekter fra fanen Hjemmeside

- 1 Klikk på nedoverpilen i feltet Søk i fanen Hjemmeside, og velg objekttypen du vil søke etter.
- 2 Plasser markøren i feltet ved siden av feltet Søk, og skriv inn deler av eller hele objektets navn eller beskrivelse.
- 3 Klikk på Søk for å starte søket. Siden Katalog vises med resultatene som samsvarer med søkekriteriene.

Bruk funksjonaliteten på siden Katalog til å angi søkekriterier. Denne søkemetoden er nyttig når du kjenner objektets navn, plassering eller type.

Slik søker du etter objekter fra katalogen

- 1 Klikk på Katalog.
- 2 Klikk på Søk på siden Katalog.
- 3 Angi søkekriteriene i ruten Søk. Du har følgende valg:
 - **Søk:** Viser alle objekter og mapper med navn som inneholder tegnene du skriver inn.
 - **Sted:** Velg mappene du vil søke i. Administratorer og brukere med administrative tillatelser kan søke i katalogrotmappen.
 - **Type:** Velg objekttypen du vil søke etter (for eksempel Betingelse eller Filter).
- 4 Klikk på Søk.

Mapper eller objekter som oppfyller søkekriteriene, vises i området Katalog.

Kjøre analyser

Selv om du kan vise analyser på ulike sider i applikasjonen, er fanen Analyse ett punkt som gir tilgang til alle analyser.

Slik kjører du en analyse

- 1 Klikk på Katalog i fanen Analyse.
- 2 Gå til en analyse.
- 3 Klikk Åpne i analysen som skal kjøres.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Skrive ut analyser \(på side 782\)](#)
- [Se gjennom rapportdata \(på side 781\)](#)

Se gjennom rapportdata

Rapportdata vises i lister, tabeller eller diagrammer. For mange rapporter kan du velge ulike kategorier for å omorganisere de samme dataene fra et annet perspektiv. Du kan for eksempel vise firmaene først gruppert etter område og deretter endre valget for å vise de samme dataene gruppert etter bransje.

Nullverdier vises som tomme felt i lister og tabeller, unntatt i følgende felt:

- ID-felt, for eksempel ID for firma, Kontaktperson-ID og så videre, der de vises som negative tall.
- Navnefelt for posttype, for eksempel Firmanavn, Fullt navn på kontaktperson, Navn på egendefinert objekt 1 og så videre, der de vises som *Uspesifisert*.

Skrive ut analyser

TIPS: Utseendet til en analyse blir best hvis du skriver ut i liggende modus.

Slik skriver du ut fra katalogen

- 1 Klikk på fanen Analyse i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Katalog.
- 3 Naviger gjennom mappene, og velg en analyse.
- 4 Klikk på skriverikonet på ikonlinjen, og velg enten Utskriftsvennlig PDF eller Utskriftsvennlig HTML. Analysen skrives ut i en ny nettleserfane.

Slik skriver du ut en rapport fra Analytics

- 1 Klikk på fanen Analyse i Oracle CRM On Demand.
- 2 Åpne en eksisterende analyse, enten i fanen Hjemmeside, fanen Katalog eller favorittlisten.
- 3 Trekk ned utskriftsikonet på ikonlinjen, og velg enten Utskriftsvennlig PDF eller Utskriftsvennlig HTML. Analysen skrives ut i en ny nettleserfane.
- 4 Lukk rapportvinduet.

Laste ned analyser

Du kan laste ned en analyse hvis rollen din har tilgang til analysen.

Slik laster du ned en analyse fra katalogen

- 1 Klikk på Katalog i fanen Analyse.
- 2 Naviger til analysen.
- 3 Høyreklikk (eller trekk ned menyen Mer, avhengig av visningstypen) i analysen, velg Eksporter, og velg deretter ett av følgende:
 - PDF
 - Excel 2007+
 - Powerpoint 2007+
 - Web-arkiv (*.mht)
 - Data (krever ytterligere valg blant følgende:)
 - CSV-format
 - Tabulator delt format
 - XML-format
- 4 Følg instruksjonene på skjermen for å laste ned analysen.

Slik laster du ned en åpen analyse

- 1 Naviger til en analyse, og klikk på Åpne.

2 Klikk på Eksporter nederst på skjermen, og velg deretter ett av følgende:

- PDF
- Excel 2007+
- Powerpoint 2007+
- Web-arkiv (*.mht)
- Data (krever ytterligere valg blant følgende:)
 - CSV-format
 - Tabulatordelt format
 - XML-format

Importere den nedlastede rapporten

Velg Fil og deretter Åpne i Excel for å importere den nedlastede rapporten. Hvis dataene vises i én kolonne, merker du denne kolonnen og velger Data og deretter Tekst til kolonner. I enkelte versjoner av Excel kan du også dobbeltklikke på ikonet for den nedlastede filen i Windows Utforsker for å importere den nedlastede rapporten.

Analytics-rapporter som lastes ned i CSV-modus, får ikke dataene automatisk atskilt når de åpnes i Microsoft Excel. Etter at du har lastet ned en rapport i CSV-modus, bruker du Microsoft Excel-veiviseren for konvertering fra tekst til kolonner med valget for kommaskilletegn. Hvis du vil ha flere opplysninger om kompatibilitet med ulike versjoner av Microsoft Excel, må du kontakte det interne IT-supportteamet.

Sette inn skilletegn i en CSV-fil i Microsoft Excel

Følg fremgangsmåten nedenfor når du skal sette inn skilletegn i en CSV-fil i Microsoft Excel (Windows 2003 eller 2007).

Slik setter du inn skilletegn i en CSV-fil i Microsoft Excel

- 1 Trykk på CTRL-A for å merke alle dataene.
- 2 Klikk på Tekst til kolonner i fanen Data.
Veiviseren for konvertering av tekst til kolonner vises.
- 3 Velg Data med skilletegn, og klikk på Neste.
- 4 Velg Komma og fjern merket i alle de andre boksene, og klikk på Neste.
- 5 Velg Generelt, og klikk på Fullfør.

Slette analyser

Du kan ikke slette delte egendefinerte rapporter med mindre du har rettigheten Håndter egendefinerte rapporter. Du kan ikke slette personlige egendefinerte rapporter med mindre du har rettigheten Håndter personlige rapporter.

Slik sletter du rapporter du har opprettet

- 1 Klikk på Katalog i fanen Analyse.
- 2 Naviger til analysen.
- 3 Hvis du vil slette analysen, må du høyreklikke eller trekke ned den tilhørende Mer-menyen (avhengig av visningstypen) og velge Slett.
- 4 Når du blir bedt om det, klikker du på OK for å bekrefte at du vil slette analysen.

Gi nytt navn til analyser

Du kan ikke gi nytt navn til delte egendefinerte rapporter med mindre du har rettigheten Håndter egendefinerte rapporter. Du kan ikke gi nytt navn til personlige egendefinerte rapporter med mindre du har rettigheten Håndter personlige rapporter.

Slik gir du nytt navn til analyser du har opprettet

- 1 Klikk på Katalog i fanen Analyse.
- 2 Naviger til analysen.
- 3 Hvis du vil gi analysen et nytt navn, må du høyreklikke eller trekke ned den tilhørende Mer-menyen (avhengig av visningstypen) og velge Gi nytt navn.
- 4 Angi et nytt navn for analysen når du blir bedt om det.
- 5 Hvis du vil beholde referanser (for eksempel instrumentpaneler) til det opprinnelige analysenavnet, velger du Behold referanser til det gamle navnet på dette elementet.
- 6 Klikk på OK.

Håndtere favoritter

Bruk favorittfunksjonaliteten til å lage bokmerker for katalogobjekter du viser regelmessig eller vil vise igjen på et senere tidspunkt. Når du har merket objekter som favoritter, kan du bruke dialogboksen Håndter favoritter til å organisere favorittene ved å opprette kategorier og sortere favorittene i den rekkefølgen du synes er mest intuitiv. Når du klikker på Favoritter, får du opp en liste over objektene du har merket som favoritter og eventuelle kategorier du har opprettet.

Du kan legge til et objekt i favorittlisten på flere måter. Du kan lage favorittbokmerker for katalogobjekter du viser regelmessig eller vil vise igjen. Det kan for eksempel være at du regelmessig viser analysen Lojale kunder i katalogen. Du merker analysen som favoritt. Når du har lagt til et objekt i favorittlisten, blir objektets ikon oppdatert slik at det inneholder en gullfarget stjerne.

Slik legger du til et objekt i favorittlisten via siden Katalog:

- 1 Gå til siden Katalog, og bla til objektet du vil legge til i favorittlisten.
- 2 Høyreklikk på objektet, og velg Legg til i favoritter. Objektet legges til i favorittlisten, og objektets ikon merkes med en stjerne.

Slik legger du til et objekt i favorittlisten når du viser eller redigerer objektet:

- 1 Åpne eller rediger objektet.
- 2 Hold musepekeren over Favoritter, og klikk på Legg til i favoritter. Objektet legges til i favorittlisten.

Åpne favorittobjekter

Når du har merket objekter som favoritter, kan du bruke menyen Favoritter til å vise listen over favoritter, og bla til og velge et favorittobjekt.

Slik åpner du favorittobjekter

- 1 Hold musepekeren over menyen Favoritter. Listen over objektene du har merket som favoritter, vises.
- 2 Bla gjennom listen over objekter og kategorier, og klikk på et objekt for å velge det.

Organisere favoritter

Bruk disse oppgavene til å organisere elementene i favorittlisten.

Slik oppretter du en favorittkategori:

- 1 Klikk på Favoritter i fanen Analyse, og velg deretter Håndter favoritter. Dialogboksen Håndter favoritter vises.
- 2 Gå til området for kategoritre eller valgkategori, og bla til og velg stedet der du vil legge til en ny kategori.
- 3 Klikk på Ny kategori på verktøylinjen. Dialogboksen Ny kategori vises.
- 4 Angi et unikt navn for kategorien, og klikk på OK. Den nye kategorien vises.

Slik ordner du favorittobjekter:

- 1 Klikk på Favoritter i fanen Analyse, og velg deretter Håndter favoritter. Dialogboksen Håndter favoritter vises.
- 2 Gå til området for kategoritre eller valgkategori, og bla til stedet for kategoriene eller objektene du vil ordne. Du kan utføre følgende handlinger for å ordne favoritter.
 - Velg et objekt eller en kategori, og klikk på flytteknappene for å flytte objektet oppover eller nedover i favorittlisten.
 - Dra og slipp objekter inn i kategorier. Dra og slipp kategorier inn i andre kategorier slik at de blir nøstet.
 - Kopier objekter eller kategorier fra ett sted og lim dem inn et annet sted.
 - Gi nytt navn til kategorier.
 - Sorter valgte kategorier eller objekter innenfor en kategori i stigende eller synkende alfabetisk rekkefølge.
- 3 Klikk på OK. De ordnede objektene og kategoriene blir lagret og vises i favorittlisten.

Fjerne objekter fra favoritter

Du kan fjerne elementer fra favorittlisten. Du kan fjerne objekter som du ikke lenger bruker regelmessig, fra favorittlisten. Du kan for eksempel fjerne fjorårets analyse av lojale kunder fra favorittlisten hvis du ikke lenger bruker den regelmessig. Når du har fjernet et objekt fra favorittlisten, endres objektets ikon fra et ikon med en gullfarget stjerne til standardikonet for objektet.

Slik fjerner du et objekt fra favorittlisten via siden Katalog:

- 1 Gå til siden Katalog, og bla til objektet du vil fjerne fra favorittlisten.
- 2 Høyreklikk på objektet, og velg deretter Fjern fra favoritter. Objektet fjernes fra favorittlisten.

Slik fjerner du et objekt fra favorittlisten når du viser eller redigerer objektet:

- 1 Åpne eller rediger objektet i det tilhørende visnings- eller redigeringsprogrammet.
- 2 Hold musepekeren over menyen Favoritter. Listen over objektene du har merket som favoritter, vises.
- 3 Klikk på Fjern fra favoritter. Objektet fjernes fra favorittlisten.

Slik fjerner du et objekt fra favorittlisten via dialogboksen Håndter favoritter:

- 1 Hold musepekeren over menyen Favoritter. Listen over objektene du har merket som favoritter, vises.
- 2 Klikk på Håndter favoritter. Dialogboksen Håndter favoritter vises.
- 3 Bla til og velg objektet du vil fjerne.
- 4 Klikk på Slett.
- 5 Klikk på OK. Objektet fjernes fra listen.

Kopiere og flytte analyseobjekter

Du kan kopiere og flytte analyseobjekter fra én mappe til en annen på to måter:

- Ved å redigere objektet og deretter bruke Lagre som for å lagre objektet i en annen mappe.
MERKNAD: Bruk denne metoden når du vil kopiere et objekt fra Mine mapper til en delt mappe.
- Bruke funksjonen for kopiering/innliming på siden Katalog i Analytics.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kopierer analyseobjekter.

Slik kopierer du et objekt til en annen mappe

- 1 Klikk på fanen Analyse i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Katalog.
- 3 Naviger til objektet som skal kopieres, på siden Katalog.
- 4 Kopier objektet ved å klikke på kopieringsikonet på ikonlinjen på siden Katalog eller ved å åpne objektets Mer-meny (enten ved å høyreklikke på objektet eller ved å trekke ned menyen Mer, avhengig av listevisningstypen i den valgte katalogen) og velge Kopier.
- 5 Naviger til målmappen.
- 6 Klikk på innlimingsikonet på ikonlinjen på siden Katalog.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du flytter et objekt fra én mappe til en annen.

Slik flytter du et objekt til en annen mappe

- 1 Klikk på fanen Analyse i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Katalog.
- 3 Vis mappene som en trevisning i ruten Mapper. Klikk om nødvendig på trevisningsikonet øverst i ruten Mapper.
- 4 Naviger i mappene til objektet som skal flyttes, vises i ruten på høyre side.
- 5 Dra objektet til målmappen.
Navnet på objektet vises ikke lenger i ruten på høyre side, og vises nå under målmappen.

Kopiere analyseobjekter fra klargjøring til produksjon

Du kan kopiere analyseobjekter (alle objekttyper med unntak av betingelser) og mapper som inneholder analyseobjekter, fra klargjøringsmiljøet til produksjonsmiljøet. Vær oppmerksom på at denne funksjonen ikke kopierer analyseobjekter fra én versjon av Oracle CRM On Demand til en annen. Klargjørings- og produksjonsmiljøet må bruke samme versjon av Oracle CRM On Demand.

Kopieringsmetoden er å arkivere analyseobjektet eller mappen i klargjøringsmiljøet og deretter oppheve arkiveringen i produksjonsmiljøet. Prosedyrene nedenfor beskriver hvordan du utfører arkivering og oppheving av arkivering.

Slik arkiverer du et analyseobjekt eller en mappe i klargjøringsmiljøet

- 1 Logg på klargjøringsmiljøet.
- 2 Klikk på fanen Analyse.
- 3 Klikk på Katalog.
- 4 Gå til analyseobjektet eller mappen som skal kopieres.

- 5 Høyreklikk (eller trekk ned menyen Mer, avhengig av visningstypen) under navnet på mappen eller analyseobjektet, og velg Arkiver.
Dialogboksen Arkiver åpnes.
- 6 Klikk på OK.
Dialogboksen Åpner *rapportnavn.catalog* åpnes.
- 7 Kontroller at det er merket av for Lagre fil, og klikk på OK.
Filleseren åpnes.
- 8 Gå til en mappe på datamaskinen, og klikk på Lagre.
Alle dialogbokser lukkes, og arkivfilen (*.catalog) er nå lagret på datamaskinen.
- 9 Logg av klargjøringsmiljøet.

Slik opphever du arkiveringen av en arkivfil i produksjonsmiljøet

- 1 Logg på produksjonsmiljøet.
- 2 Klikk på fanen Analyse.
- 3 Klikk på Katalog.
- 4 Gå til en målmappe der objektet eller mappen som arkiveringen oppheves for, skal ligge.
- 5 Høyreklikk (eller trekk ned menyen Mer, avhengig av visningstypen) under målmappen, og velg Opphev arkivering.
Dialogboksen Opphev arkivering åpnes.
- 6 Klikk på Bla gjennom, og gå til arkivfilen (*.catalog) du lagret på datamaskinen i forrige prosedyre, og klikk deretter på Åpne.
- 7 Velg blant følgende på rullegardinmenyen Erstatt:
 - **Alle.** Limer inn alle mulige filer fra arkivet i målmappen.
 - **Gammel.** Limer inn alle mulige filer fra arkivet, men overskriver ikke eksisterende filer med mindre de er eldre enn kilden.
 - **Ingen.** (Standard) Limer inn alle mulige filer fra arkivet, men overskriver ikke eksisterende filer i målmappen.
- 8 Klikk på OK.
Analyseobjektet eller mappen er nå kopiert fra klargjøring til produksjon.

Merknad: Grensen for filstørrelse er 20 megabyte.

Vær oppmerksom på at hvis du opphever arkiveringen av et objekt som refererer til egendefinerte objekter eller egendefinerte felt du opprettet i klargjøring som ikke ble opprettet på nytt i produksjon, vil objektet du opphever arkiveringen av, antakelig ikke fungere slik det gjør i klargjøringsmiljøet. Hvis du opphever arkiveringen av objekter som referer til andre analyseobjekter som ikke finnes i produksjonsmiljøet ennå, vil antakelig heller ikke disse objektene fungere som forventet.

Objektet/objektene eller mappene som arkiveringen oppheves for, overtar eventuelle synlighetsregler fra målmappen.

Opprette et filter

Du kan opprette navngitte filtre som du kan bruke i flere analyser og instrumentpaneler. Ved å opprette et navngitt filter som kan brukes flere steder, blir analysene og instrumentpanelene som utformes av deg selv og andre, både mer enhetlige og enklere å opprette

Slik oppretter du et navngitt filter

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Trekk ned menyen Ny, og velg Filter.
- 3 Klikk på et emneområde i dialogboksen Velg emneområde.

Hvis du vil ha opplysninger om utforming av filtre, se [Utforme et filter \(på side 788\)](#).

Utforme et filter

Du kan opprette navngitte filtre som du kan bruke i flere analyser og instrumentpaneler. Ved å opprette et navngitt filter som kan brukes flere steder, blir analysene og instrumentpanelene som utformes av deg selv og andre, både mer enhetlige og enklere å opprette.

Slik oppretter du et navngitt filter:

- 1 Trekk ned menyen Ny på hjemmesiden for analyser, og velg Filter.
- 2 Velg emneområdet du vil opprette et filter for, i dialogboksen Velg emneområde.
- 3 Dobbelklikk en kolonne som du vil opprette filteret for, i ruten Emneområder i redigeringsprogrammet for filtre.
- 4 Velg en operator for filteret i feltet Operator i dialogboksen Nytt filter. Listen over operatorer som du kan velge blant, er basert på kolonnetypen du har valgt.
- 5 Angi én eller flere verdier som skal brukes når filteret eller betingelsen benyttes, i feltet Verdi. Du kan:
 - Skriv inn verdier. Bruk et semikolon som skille tegn mellom verdiene.
 - Velg verdier fra listen eller kalenderen.
- 6 Klikk på Søk i listeboksen hvis du vil søke etter bestemte verdier. Dialogboksen Velg verdier vises, der du kan søke etter og velge verdier.
- 7 Klikk på knappen Legg til flere valg hvis du vil legge til et SQL-uttrykk, en øktvariabel, en registervariabel eller en presentasjonsvariabel i filteret. Hvis du angir et SQL-uttrykk eller en variabel som filterverdi, må du la feltet Verdi stå tomt.
- 8 Merk av i boksen Beskytt filter hvis du vil forhindre at filterverdien blir overstyrt av verdien for en samsvarende ledetekst eller når brukeren navigerer til en annen rapport i analysen. Når du navigerer fra én rapport til en annen rapport i en analyse, kan eventuelle ledetekstverdier du angir i den første rapporten, overføres til den andre rapporten.
- 9 Hvis du vil konvertere filteret til SQL-setninger, merker du av i boksen Gjør om dette filteret til SQL. Dialogboksen Avansert SQL-filter vises.

Merknad: Dette er en enveiskonvertering. Når du har merket av i boksen Gjør om dette filteret til SQL, kan du ikke lenger vise og redigere filteret i dialogboksen Rediger filter.

Når du har konvertert filteret til SQL-setninger, kan du bare vise og redigere filterelementet som SQL-setninger i dialogboksen Avansert SQL-filter.
- 10 Klikk på OK når du er ferdig med å angi filterkriteriene.
- 11 Klikk på Lagre.
- 12 Naviger til en mappe der du vil lagre filteret, i dialogboksen Lagre som. Fyll ut feltene Navn (maksimalt 512 tegn) og Beskrivelse (valgfritt), og klikk deretter på OK.

Opprette en betingelse

Betingelser er objekter som returnerer en enkelt boolsk verdi basert på evalueringen av en analyse.

Slik oppretter du en betingelse

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Trekk ned menyen Ny, og velg Betingelse.
- 3 Fyll ut følgende felt i dialogboksen Ny betingelse:
 - a For Opprett betingelse basert på: Trekk ned menyen, og velg objekttypen Analyse som betingelsen skal være basert på.
 - b Klikk på Bla gjennom, naviger til et bestemt objekt av den valgte typen, og klikk deretter på OK
 - c Avhengig av objekttypen og det spesifikke elementet du har valgt, kan det finnes filtre i objektet som blir foreslått (dvs. at når du viser objektet, kan du velge verdier for å endre innholdet i visningen). Disse ledetekstene er interaktive, slik at du kan justere utdataene basert på valgene dine. En betingelse kan imidlertid ikke gjøre disse valgene interaktivt, og du må derfor klikke på Rediger (blyantikonet) for hver parameter og velge én operator og verdi. Velg for eksempel operatoren *er mindre enn* og en tilhørende verdi.
 - d Velg en operator og en verdi for *Sann hvis radantall*.
- 4 (Valgfritt) Klikk på Test hvis du vil teste betingelsen.

Når betingelsen kjøres, evalueres objektet basert på eventuelle parametre og testen *Sann hvis radantall* for å fastsette verdien sann eller usann for betingelsen. Betingelser returnerer bare verdien sann eller usann.

Hvis du vil ha flere opplysninger om betingelser, se [Utforme en betingelse \(på side 789\)](#).

Utforme en betingelse

Betingelser er objekter som returnerer en enkelt boolsk verdi (sann eller usann) basert på evalueringen av en analyse. Hvis analysen returnerer én eller flere rader, er betingelsen sann. Hvis ikke analysen returnerer noen rader, er betingelsen usann.

En betingelse kan for eksempel evaluere om resultatene av en analyse returnerer et antall rader som er større enn 0:

- Hvis analysen returnerer minst én rad, evalueres betingelsen til sann.
- Hvis ikke analysen returnerer noen rader, evalueres betingelsen til usann.

Du bruker betingelser for å finne ut om:

- Handlingskoblinger (som kjører handlinger når de blir klikket på) vises på instrumentpanelsider
- Områder og tilhørende innhold vises på instrumentpanelsider

Du kan også bruke en annen betingelsestype for å finne ut om handlingskoblinger er aktivert i analyser.

Om navngitte betingelser

En navngitt betingelse er en betingelse som du definerer og deretter lagrer med et navn i presentasjonskatalogen slik at du senere kan bruke den på instrumentpanelsider. Du oppretter en navngitt betingelse når du oppretter en betingelse fra menyen Ny ved å velge Betingelse under Analyse og interaktiv rapportering.

Om innebygde betingelser

En innebygd betingelse er en betingelse som du definerer på brukspunktet og ikke lagrer med et navn i katalogen. Den lagres i stedet som en del av instrumentpanelsiden. En innebygd betingelse slettes automatisk når instrumentpanelsiden som inneholder den, blir slettet. Dette forenkler katalogadministrasjonen for aktuelle betingelser.

Du kan opprette en innebygd betingelse når du:

- Legger til en handlingskobling på en instrumentpanelside og angir at handlingskoblingen skal vises betinget.
- Legger til et område på en instrumentpanelside og angir at området skal vises betinget.

Opprette navngitte betingelser

Du kan opprette navngitte betingelser som du senere kan bruke på instrumentpanelsider.

Slik oppretter du en navngitt betingelse

- 1 Trekk ned menyen Ny i fanen Analyse, og velg Betingelse.
- 2 Fyll ut følgende felt i dialogboksen Ny betingelse:
 - a Velg om betingelsen skal være basert på en analyse, i boksen Opprett betingelse basert på.
 - b Rediger eventuelle foreslåtte filtre etter behov.

Merknad: Hvis du angir verdier for eventuelle foreslåtte filtre, kan ikke disse verdiene overstyres på brukspunktet.

 - c Angi evalueringskriteriene som følger:
 - I området Betingelsen er sann hvis antall rader:
 - Velg operatoren som skal brukes på radantallet, i boksen Operator.
 - Angi radantallet som skal evalueres, i boksen eller boksene for antall rader.
 - d (valgfritt) Klikk på Test for å teste betingelsen.

Merknad: Hvis en betingelse er basert på en analyse som er privat, kan du ikke lagre den i mappen /Delte mapper.
- 3 Klikk på Lagre
- 4 Naviger til en mappe der du vil lagre betingelsen, i dialogboksen Lagre som. Fyll ut feltene Navn (maksimalt 512 tegn) og Beskrivelse (valgfritt), og klikk deretter på OK.

Utforme en handling

Med handlinger kan data og beregninger gjøres interaktive. Handlinger gir funksjonalitet for å navigere til relatert innhold eller en Web-side

Du kan inkludere handlinger i analyser og på instrumentpanelsider. Handlinger kan utføres:

- Eksplisitt av sluttbrukere som klikker på handlingskoblinger som er innebygd i:
 - Analyser i kolonneoverskrifter, kolonneverdier og hierarkinivåverdier, i enkelte visninger, for eksempel diagrammer, og i summer og sluttsummer i tabeller og pivottabeller
 - Instrumentpanelsider
- Direkte fra hjemmesiden eller fra siden Katalog

Eksempel: En salgsdirektør ønsker et møte med salgssjefen i en region der salget underskrider en bestemt terskel. Du kan bygge inn et handlingsobjekt i salgsdirektørens instrumentpanel slik at salgssjefene kan avtale et slikt møte bare ved å klikke på en kobling.

Om handlingskoblinger og handlingskoblingsmenyer

Handlingskoblinger og handlingskoblingsmenyer gir interaktivitet til datapresentasjoner. En handlingskobling er en kobling til en handling du har bygd inn i en analyse eller på en instrumentpanelside, og som kjører en tilknyttet handling når den blir klikket på.

I analyser vises flere handlingskoblinger i en liste. På en instrumentpanelside kan du legge til handlingskoblinger som frittstående koblinger, eller du kan gruppere flere handlingskoblinger sammen i handlingskoblingsmenyer. En handlingskoblingsmeny inneholder en liste over handlingskoblinger der brukerne kan velge handlingen som ønskes utført basert på forretningsinnsikten de har fått fra dataene.

I tillegg kan hver handlingskobling vises betinget, avhengig av dataene. Denne kraftige funksjonaliteten gjør det mulig å opprette kontekstavhengige menyer som gir brukerne aktuelle valgmuligheter basert på dataene som vises.

Handlingskoblinger som du legger til i analyser, er synlige for brukerne i følgende visninger:

- Traktdiagrammer
- Målere
- Diagrammer
- Kartvisninger
- Resultatfliser
- Pivottabeller
- Tabeller
- Flettverk
- Trekart

Merknad: Handlingskoblinger inkluderes ikke i eksporterte formater, for eksempel Excel og PDF.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende:

- [Opprette en handling \(på side 791\)](#)
- [Angi handlingsvalg \(på side 791\)](#)
- [Velge innhold for en handling \(på side 792\)](#)

Opprette en handling

Du kan opprette navngitte handlinger som innholdsutformere kan legge til i analyser og på instrumentpanelsider.

Slik oppretter du en navngitt handling

- 1 Trekk ned menyen Ny i fanen Analyse, og velg Handling under Handlingsrettede opplysninger.
- 2 I ledeteksten Naviger velger du enten:
 - Naviger til BI-innhold (opprett en handling for å navigere til en analyse- eller instrumentpanelside)
 - Naviger til en Web-side (opprett en handling for å navigere til en URL-adresse)
- 3 Klikk på Lagre handling i hurtigvinduet Ny handling.
- 4 Velg en mappe i dialogboksen Lagre handling. Fyll ut feltene Navn (maksimalt 512 tegn) og Beskrivelse, og klikk på OK.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende:

- [Utforme en handling \(på side 790\)](#)
- [Angi handlingsvalg \(på side 791\)](#)
- [Velge innhold for en handling \(på side 792\)](#)

Angi handlingsvalg

Du må angi innstillinger for hver handling du oppretter. Du angir innstillingene for en ny handling i dialogboksen Opprett ny handling når du utfører en av følgende oppgaver:

- Opprette navngitte handlinger
- Legge til handlinger i analyser
- Om å legge til handlinger på instrumentpanelsider

Slik angir du handlingsvalg

- 1 Klikk på koblingen Opprett ny handling, og velg deretter hvilken type handling du vil opprette.
- 2 Gjør ett av følgende, avhengig av hvilken type handling du oppretter eller redigerer, som beskrevet i følgende tabell:

Handlingstype	Du gjør dette
Naviger til BI-innhold	Velg Oracle BI-innholdet du vil navigere til.
Naviger til en Web-side	Angi URL-adressen til Web-siden i feltet URL-adresse. Tips: Du kan merke URL-adressen i nettleseren, kopiere den og lime den inn i feltet URL-adresse.

- 3 (valgfritt for handlingen Naviger til Web-side) Hvis du vil definere parametre for handlingen, kan du klikke på Definer parametre for å vise listen Definer parametre.
 - a Hvis du vil legge til en parameter, klikker du på knappen Legg til parameter. En ny parameterrad legges til i listen Definer parametre. (Knappen Legg til parameter er ikke tilgjengelig for alle handlingstyper.)
 - b Angi kolonneverdiene for hver parameter:
 - Hvis du oppretter en ny parameter, angir du navnet på parameteren i kolonnen Navn. Bruk et navn som er unikt innenfor handlingen.
 - Hvis du vil at brukeren skal angi parameterverdien, angir du ledeteksten som skal vises til brukeren, i kolonnen Ledetekst.
 - Hvis du vil angi en parameterverdi, angir eller velger du verdien i kolonnen Verdi. Hvis du vil at brukeren skal angi verdien, lar du dette feltet stå som det er.
 - Angi om brukerne skal kunne se parameteren, men ikke angi den, i kolonnen Fast. Denne kolonnen er ikke tilgjengelig for alle handlingstyper.
 - Angi om du vil skjule parameteren for brukerne, i kolonnen Skjult. Denne kolonnen er ikke tilgjengelig for alle handlingstyper.
 - Angi om parameteren må ha en verdi før handlingen kan utføres, i kolonnen Valgfritt.
 - 4 (valgfritt) Tilpass opplysningene som vises til brukeren når handlingen kjøres:
 - a Klikk på Valg for å vise dialogboksen Handlingsvalg.
 - b Angi ønsket tilpasning.
 - c Klikk på OK.

Denne funksjonaliteten er bare tilgjengelig for handlinger der det er ønskelig å vise opplysninger til brukerne.
 - 5 Klikk på OK.
- Hvis du oppretter en navngitt handling, vises en dialogboks der du angir opplysningene for lagring av handlingen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende:

- [Utforme en handling \(på side 790\)](#)
- [Opprette en handling \(på side 791\)](#)
- [Velge innhold for en handling \(på side 792\)](#)

Velge innhold for en handling

Du kan opprette navngitte handlinger som innholdsutformere kan legge til i analyser og på instrumentpanelsider.

Slik oppretter du en handling

- 1 Trekk ned menyen Ny i fanen Analyse, og velg Handling under Handlingsrettede opplysninger.
- 2 Velg Naviger til BI-innhold i ledeteksten Naviger (opprett en handling for å navigere til en analyse- eller instrumentpanelside).
Dialogboksen Velg innhold for handling vises.
- 3 Velg en analyse som skal brukes for denne handlingen, og klikk deretter på OK.
- 4 Klikk på Lagre handling i hurtigvinduet Ny handling.
- 5 Velg en mappe i dialogboksen Lagre handling. Fyll ut feltene Navn (maksimalt 512 tegn) og Beskrivelse, og klikk på OK.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende:

- [Utforme en handling \(på side 790\)](#)
- [Opprette en handling \(på side 791\)](#)
- [Angi handlingsvalg \(på side 791\)](#)

Konfigurere mapper i Analytics

Du kan sette opp mapper og begrense brukerens tilgang til disse mappene. Etter dette er det bare brukere med tilgang til bestemte mapper som kan vise rapportene som er lagret i disse mappene på sin hjemmeside for rapporter, eller se mappene i katalogen.

Du kan også sette opp mapper i mappen Instrumentpaneler. Etter dette er det bare brukere med tilgang til bestemte mapper i mappen Instrumentpaneler som kan vise dem i katalogen.

Når du skal angi tilgang til mapper i mappen Instrumentpaneler, må du ha rettighetene Håndter instrumentpaneler og Håndter roller og tilgang. Du må ha rettighetene Håndter egendefinerte rapporter og Håndter roller og tilgang når du skal angi tilgang til alle de andre mappene.

Oppsett av mapper består av følgende generelle trinn:

- 1 Opprett mapper og undermapper.
- 2 Tilordne brukersynlighet til mapper.
Hvis du vil ha flere opplysninger om oppsett av brukersynlighet, se [Konfigurere brukersynlighet til delte analysemapper \(på side 794\)](#).
- 3 Fyll ut mapper med analyseobjekter.

Slik oppretter du en mappe

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Katalog på hjemmesiden.
- 3 Klikk på ikonet Ny på siden Katalog, og velg Mappe.
- 4 Angi mappenavnet, og klikk på OK.

MERKNAD: Begrens navn på mapper til 255 tegn. Tilgang kan ikke konfigureres for delte mapper med navn på over 255 tegn.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Konfigurere brukersynlighet til delte analysemapper \(på side 794\)](#).

Begrensning for navn på mappebaner

Det finnes maksimumsgrenser for antall tegn i banen til hvert objekt. Grensen varierer imidlertid etter forekomster, noe som gjør det upraktisk å angi grensen. Du kan unngå problemer forårsaket av maksimumsgrenser for antall tegn ved å følge disse retningslinjene:

- Gjør objektnavn så korte som mulig

- Gjør mappenavn så korte som mulig
- Unngå nøsting av mapper innenfor mapper i mapper.

Slik gir du nytt navn til en mappe

- 1 Høyreklikk på en mappe i ruten til høyre på siden Katalog, og velg deretter Gi nytt navn på kontekstmenyen.
- 2 Skriv inn det nye navnet.
- 3 (Anbefalt) Velg Behold referanser til gammelt navn for dette elementet.
- 4 Klikk på OK.

Slik sletter du en mappe

- Høyreklikk på en mappe i ruten til høyre på siden Katalog, og velg deretter Slett på kontekstmenyen.

Slik fyller du ut en mappe med analyseobjekter

- Gjør ett av følgende:
 - Opprett objektet, og lagre det deretter i mappen.
 - Kopier eller flytt et eksisterende lagret objekt fra én mappe til en annen.Hvis du vil ha flere opplysninger om kopiering og flytting av objekter, se [Kopiere og flytte analyseobjekter \(på side 786\)](#).

Konfigurere brukersynlighet til delte analysemapper

Som standard har alle brukerroller tilgang til hver delte mappe. Du kan overstyre denne standarden ved manuelt å knytte bestemte roller til enkeltmapper. Hvis du imidlertid knytter en rolle til en mappe manuelt i Oracle CRM On Demand, oppheves tilgangen for alle andre brukerroller (bortsett fra administratorrollen) til denne mappen. Du må fortsette å knytte til hver rolle manuelt som skal ha tilgang. Vær oppmerksom på at hvis du fjerner alle roller som er koblet manuelt, gjenopprettes ikke standardsynligheten. Hvis du fjerner alle koblede roller, vil ingen ha tilgang til den aktuelle mappen. I så fall må du gi tilgang ved å koble alle roller til mappen manuelt.

MERKNAD: Hvis du vil tilordne synlighet til Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din ha rettigheten [Gå til migrert delt mappe for hele selskapet](#).

Hvis du knytter en rolle til en mappe med undermapper, knyttes rollen også til alle undermappene. Du kan endre dette ved å gå til undermappen og angi nødvendige endringer. Tilgangsnivået som tilordnes til brukerrollen for hver mappe, kontrollerer tillatelsene i denne mappen. Tilgangsnivåtiltattelsene er som følger:

- **Les.** (Standard) Du kan åpne og vise objekter i mappen.
- **Endre/slett.** Du kan vise, redigere og slette objekter i mappen samt opprette nye mapper og gi undermapper nytt navn i den gjeldende mappen. Du kan imidlertid ikke gi den aktuelle mappen nytt navn med dette tilgangsnivået.

Tilgangsnivået kontrollerer også handlingene Håndter objekter, Åpne objekt og Lagre objekt slik det vises i den følgende tabellen.

Handling	Beskrivelse
Håndter objekter	■ Les. Du kan bare vise innholdet. Du kan ikke aktivere noen handlinger. ■ Endre/slett. Du kan opprette nye mapper og kopiere, slette, flytte og endre navn på objekter.

Åpne objekt	Denne handlingen viser kun mappene med innhold som brukerrollen har tilgangsnivået Les eller Endre/slett for.
Lagre objekt	Du kan lagre objekter bare i mappene som brukerrollen din har tilgangsnivået Endre/slett for.

Administratorrollen har tilgang til alle mapper hele tiden. Dette betyr at administratorrollen ikke kan knyttes til en mappe manuelt eller fjernes fra en mappe. En hvilken som helst egendefinert rolle som opprettes ved å kopiere administratorrollen, arver denne samme tilgangen til alle mapper hele tiden, uavhengig av om rollen er knyttet til eller koblet fra mapper manuelt.

Følgende rettigheter påvirker innholdet som vises på siden Håndter synlighet for delte mapper:

- Håndter instrumentpaneler
- Håndter roller og tilgang
- Håndter egendefinerte rapporter

Tabellen nedenfor beskriver innholdet på siden Håndter instrumentpanelsynlighet, basert på rettighetene dine.

Håndter roller og tilgang	Håndter instrumentpaneler	Håndter egendefinerte rapporter	Innhold på siden Håndter instrumentpanelsynlighet
Ja	Ja	Nei	Viser mappen Instrumentpaneler
Ja	Nei	Ja	Viser alle mapper, men ikke hovedmappen Instrumentpaneler
Ja	Ja	Ja	Viser mappen Instrumentpaneler og de andre mappene i katalogen

Analysere rettigheten Håndter egendefinerte rapporter gjør det mulig for en brukerrolle å opprette og lagre egendefinerte rapporter i alle rapportmapper, uavhengig av om den enkelte brukeren har synlighetstilgang til mappene.

Analysere rettigheten Håndter instrumentpaneler gjør det mulig for en brukerrolle å opprette og lagre egendefinerte instrumentpaneler i alle mapper under mappen Instrumentpaneler, uavhengig av om den enkelte brukeren har synlighetstilgang til mappene.

Slik tilordner du synlighet til delte mapper

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Mapper i ruten Håndter. På siden Liste over mapper vises alle undermapper for den overordnede mappen Delte egendefinerte analyser.

MERKNAD: Alle brukere har tilgang til rotmappen Delte egendefinerte analyser.

- 3 Velg en mappe som følger:
 - a Hvis du vil definere synlighet for en mappe på toppnivå, klikker du på mappenavnet.
 - b Hvis du vil definere synlighet for en undermappe, klikker du på koblingen Undermapper for den overordnede mappen til du kommer til ønsket mappe, og deretter klikker du på mappenavnet.
- 4 Slik gir du bestemte roller synlighet til mappen:
 - a Klikk på Legg til roller på siden Mappedetaljer.
 - b Klikk på Velg ved siden av hvert rollefelt for å koble brukerroller.

- c** Klikk på Lagre. Tilgangsnivået Les tilordnes til alle valgte roller. Siden Mappedetaljer vises med alle valgte roller i fanen Tilknyttede roller.
 - d** Hvis du vil endre tilgangsnivået for en rolle fra Les til Endre/slett, klikker du på Rediger ved siden av rollen.
 - Siden Rediger rolletilgang vises.
 - Velg enten Les eller Endre/slett på rullegardinmenyen Tilgangsnivå.
 - Klikk på Lagre.
- 5** Slik fjerner du en rolle som tidligere er gitt synlighet til mappen:
 - a** Trekk ned postnivåmenyen (trekantikonet) på siden Mappedetaljer.
 - b** Klikk på Fjern.
- 6** Slik redigerer du tilgangsnivået for en rolle som tidligere er gitt synlighet til mappen:
 - a** Klikk på Rediger ved siden av rollen som skal endres, på siden Mappedetaljer.
 - b** Endre tilgangsnivået på siden Rediger rolletilgang.
 - c** Klikk på Lagre.

TIPS: Når du angir synlighet for en undermappe, kan du klikke på mappenavnet i feltet Overordnet mappe for å gå tilbake til siden Mappedetaljer for den overordnede mappen.

Dele private rapporter

Det er bare Oracle CRM On Demand-øktbrukeren som har tilgang til mappen for private rapporter. Mappen Mine analyser inneholder rapporter som er opprettet av brukeren, og deretter lagret som private. Brukere som har rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan dele private rapporter med andre ved å lagre den i den delte mappen for hele selskapet.

Slik deler du en privat rapport

- 1** Klikk på fanen Analyse i Oracle CRM On Demand.
- 2** Finn og åpne en analyse på hjemmesiden.
- 3** Klikk på Rediger når analysen er åpnet.
- 4** Klikk på ikonet Lagre som øverst til høyre.
- 5** Velg en målmappe i dialogboksen Lagre som (for eksempel den delte mappen for hele selskapet) i mappen Delte mapper, og klikk på OK.

Om deling og skjuling av forhåndsbygde rapporter

Forhåndsbygde rapporter deles med alle selskapsbrukere.

Rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser styrer om delte forhåndsbygde analyser kan vises til brukere for bestemte roller. Hvis Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser er aktivert for en brukerrolle, vises alle delte forhåndsbygde analyser i fanen Analyse. Hvis rettigheten ikke er aktivert for brukerrollen, er alle forhåndsbygde analyser skjulte.

Hvis du vil skjule bestemte delte forhåndsbygde rapporter og vise andre, deaktiverer du rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser. Dette skjuler alle delte forhåndsbygde rapporter. Hvis du deretter vil dele bestemte forhåndsbygde rapporter, går du til Analytics, åpner rapporten du vil dele, og lagrer den i en delt mappe under den delte mappen for hele selskapet. Konfigurer tilgangen til den delte mappen etter behov.

MERKNAD: Rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser bestemmer om du har tilgang til forhåndsbygde rapporter. Hvis rettigheten ikke er aktivert uansett hvor du prøver å få tilgang til rapporten fra, for eksempel fanen Analyse, hjemmesiden, instrumentpanelet, Web-appleten eller fanen Web, vises ikke rapportene, og du får kanskje en feilmelding.

Om planlegging av analyser og instrumentpaneler for automatisk utførelse

Administratoren kan konfigurere Oracle CRM On Demand for å utføre følgende oppgaver i spesifiserte intervaller:

- Utføre et analyseobjekt på vegne av én eller flere spesifiserte brukere. Analyseobjektet kan være en analyse, et instrumentpanel eller en instrumentpanelside.
- Sendte resultatene som genereres for en bruker, til denne brukeren som et e-postvedlegg.

Resultatene som genereres for den angitte brukeren, avhenger av tilgangsrettighetene for denne brukeren.

Administratoren konfigurerer Oracle CRM On Demand for å utføre disse oppgavene ved å opprette tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse \(på side 1503\)](#).

Vurderinger når du bygger inn analyseobjekter

Oracle CRM On Demand støtter ikke bruk av en direkte referanse til en URL-adresse for analyse fra internt i applikasjonen Oracle CRM On Demand eller fra en ekstern innebygd URL-adresse. Ikke bruk denne URL-referansen til å bygge inn analyseinnhold i egendefinerte Web-faner, Web-appleter eller Web-koblinger fordi slike tilpasninger kanskje ikke vil fungere etter en oppgradering. Du kan ikke be om support for problemer som oppstår ved bruk av en direkte URL-adresse for analyse. Support er bare tilgjengelig for problemer som oppstår i applikasjonen Oracle CRM On Demand.

Bruk i stedet de egendefinerte rapportene for hjemmesiden, Web-appleter av typene Rapport og Instrumentpanel, Web-faner av typene Rapport og Instrumentpanel og Web-koblinger av typene Rapport og Instrumentpanel når du skal bygge inn analyseobjekter i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Utforme en analyse

Hvis rollen din omfatter rettigheten Håndter personlige rapporter eller rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan du utforme og opprette analyser. Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se [Komme i gang med analyser \(på side 806\)](#).

Hvis rollen din omfatter rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan du også gjøre egendefinerte rapporter felles. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Gjøre egendefinerte analyser felles \(på side 1031\)](#).

Beslektede emner

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du administrerer analyser, se følgende emner:

- [Konfigurere mapper i Analytics \(på side 793\)](#)
- [Konfigurere brukersynlighet til delte analysemapper \(på side 794\)](#)
- [Se gjennom rapportdata \(på side 781\)](#)
- [Skrive ut analyser \(på side 782\)](#)
- [Kjøre analyser \(på side 781\)](#)
- [Laste ned analyser \(på side 782\)](#)
- [Slette analyser \(på side 783\)](#)
- [Gi nytt navn til analyser \(på side 784\)](#)
- [Kopiere og flytte analyseobjekter \(på side 786\)](#)

Om synlighet til poster i Analytics

Flere innstillinger i Analytics styrer synligheten. De brukes i følgende rekkefølge:

- 1 Innstillingen Tilgang til alle data i Analytics (i rollerettigheter)
- 2 Innstillingen Emneområder for rapportering i brukerprofil
- 3 Innstillingen Historiske emneområder i brukerprofil
- 4 Bøker og bokutvelgeren
- 5 Brukerdelegering
- 6 Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster (i selskaps- og brukerprofiler)

En selskapsadministrator som bruker disse innstillingene, kan styre hvilke poster som vises i rapportene du kjører. En leder kan for eksempel vise lederens egne salgsmuligheter og salgsmulighetene til ansatte som rapporterer til denne lederen, men innstillingene for en selger begrenser salgsmulighetene til bare salgsmulighetene som tilhører selgeren.

Innstillingen Tilgang til alle data i Analytics

Brukere med rettigheten Tilgang til alle data i Analytics i rolleoppsettene har fullt innsyn i alle dataene i hele organisasjonen, inkludert poster som er merket med Privat. Denne rettigheten gis vanligvis til selskapsadministratoren. Denne rettigheten overstyrer alle synlighetsinnstillinger i Analytics.

Hvis brukerrollen ikke har rettigheten Tilgang til alle data i Analytics, vil synlighetsinnstillingen i Analytics som er angitt i selskaps- eller brukerprofilen, bestemme hvilke data brukeren kan vise i rapporter.

Innstillingen Emneområder for rapportering

Denne innstillingen brukes vanligvis for alle brukere i organisasjonen som ikke er selskapsadministratorer. Denne innstillingen er tilgjengelig i både selskaps- og brukerprofiler. Hvis denne innstillingen ikke er definert i en brukerprofil, brukes innstillingen fra selskapsprofilen. Denne innstillingen har følgende verdier:

- **Ledersynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er direkte eid av dine underordnede, inkludert poster som er merket med Privat
- **Teamsynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er delt med deg via firma- og salgsmulighetsteamene samt via gruppetilordning

Innstillingen Historiske emneområder

Denne innstillingen brukes vanligvis for alle brukere i organisasjonen som ikke er selskapsadministratorer. Denne innstillingen er tilgjengelig i både selskaps- og brukerprofiler. Hvis denne innstillingen ikke er definert i en brukerprofil, brukes innstillingen fra selskapsprofilen.

Denne innstillingen har følgende mulige verdier:

- **Ledersynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er direkte eid av dine underordnede, inkludert poster som er merket med Privat
- **Teamsynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er delt med deg via firma- og salgsmulighetsteamene samt via gruppetilordning
- **Full synlighet.** Kombinerer leder- og teamsynlighet, og viser data som du og dine underordnede eier, og data som er delt med deg og dine underordnede.

Bøker og bokutvelgeren

Hvis du har innstillingen Full synlighet, gir funksjonen Bøker ytterligere kontroll over hvilke data som vises i rapporter. Ved hjelp av bokutvelgeren på rapportssidene kan du begrense dataene til dataene i en bok og eventuelle underbøker. Denne funksjonen er bare tilgjengelig hvis du er tilordnet til én eller flere bøker og bruker et analytisk emneområde (ikke for rapporter). Hvis du har rettigheten Tilgang til alle data i Analytics, kan du vise alle data uansett hvilken bok som er valgt. Rollebasert Kan lese alle poster overstyrer også boksynligheten i Analytics.

En selskapsadministrator kan angi en standardbok for bokutvelgeren på rapportssidene for hver bruker. Du angir denne innstillingen i feltet Standardbok for analyse i brukerprofilen.

Merknad: Hvis standardboken i profilen din er en bok som ikke kan inneholde data, eller en bok som du ikke har tilgang til, får du en feilmelding om at du ikke har tilgang.

Dataene som er knyttet til en bok, som brukes til å implementere salgsdistriktshåndtering og justeringsaktivering i Oracle CRM On Demand, støttes også i Analytics gjennom boksynlighet. Når du velger en bok i bokutvelgeren, viser Analytics bare det aktive firmaet og kontaktpersonpostene som er knyttet til denne boken. Poster med tilknytning til en bok som har blitt slettet, eller som vil bli aktiv, vises ikke i rapportene.

Bokeierskap

Brukere og egendefinerte bøker kan eie firma- og kontaktpersonposter. Bokeierskap gjør det mulig å simulere salgsdistrikter. Når en post eies eksklusivt av en bok, er denne posten bare synlig gjennom boksynlighet. Når en post eies eksklusivt av en bruker og ikke er knyttet til en bok, er denne posten ikke synlig gjennom boksynlighet. Se eksemplet i tabellen nedenfor som illustrerer modusen for posteierskap.

Firmapost	Posteierskap	Boktilknytning	Beskrivelse
Action Rentals	Bruker (Lucy Harris)	Ingen	Action Rentals eies av Lucy Harris og er ikke knyttet til noen bok.
Bobcat Corp.	Book (West)	West	Bobcat Corp. eies av West-boken, og dermed blir West den primære boken.
Coastal Company	Bruker (Lucy Harris)	West	Coastal Company eies av Lucy Harris og er knyttet til West-boken i den underordnede appleten.

Resultater

Følgende poster vises i modiene Leder, Team og Full synlighet for Lucy Harris ettersom de eies av henne eller deles av henne:

- Action Rentals
- Coastal Company

Posten Bobcat Corp. vises ikke i disse modiene ettersom denne posten eies eksklusivt av West-boken. Følgende poster vises når West-boken velges fra bokvelgeren ettersom disse postene enten eies av eller er knyttet til West-boken:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Posten Action Rentals vises ikke i modusen for boksynlighet ettersom denne posten eies eksklusivt av brukeren, Lucy Harris. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap \(på side 46\)](#) og Om modi for posteierskap (se [Om modi for eierskap av post](#) på side 1408).

Brukerdelegering

Funksjonen Brukerdelegering gir ytterligere kontroll over hvilke data som vises i rapporter. Ved hjelp av bokutvelgeren kan du vise data fra hvilken som helst bruker som har lagt deg til i listen Delegererte brukere. Du kan velge brukerens navn fra bokutvelgeren for å vise rapportdata for denne brukeren. Du viser ikke lenger egne data i rapporten, men bare dataene for den valgte brukeren. Synlighetsinnstillingen for analyse er imidlertid fortsatt i bruk. Hvis Rolf for eksempel har lagt deg til i listen Delegererte brukere og har synlighetsinnstillingen Ledersynlighet, viser du ikke nødvendigvis de samme dataene i rapporten som Rolf gjør, med mindre Ledersynlighet også er din innstilling.

Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster

Denne kontrollen finnes både i selskapsprofilen og brukerprofilene. Den fastsetter om Analytics tar i betraktning en rolles innstilling for Kan lese alle poster for posttyper. Når denne kontrollen er satt til Ja i selskapsprofilen eller til Ja eller Null i en brukerprofil, og hvis det er merket av for Kan lese alle poster for en posttype, kan en bruker vise alle poster for denne posttypen i rapporter. Når disse betingelsene ikke er oppfylt, fremtvinger Analytics standardinnstillingene for synlighet som er definert i emneområder for rapportering og analyse.

Hvis Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert for en bruker, ignorerer Analytics synlighetsinnstillingen i posttypene som er merket med Kan lese alle poster i rolledefinisjonen. For andre posttyper fremtvinger Analytics synlighet, som er basert på standardinnstillingene for synlighet for emneområder for rapportering og historiske emneområder. Hvis Rollebasert Kan lese alle poster for eksempel er aktivert for profilen din, synlighetsinnstillingen for emneområdene for rapportering er satt til Ledersynlighet, og Kan lese alle poster er angitt for Salgsmulighet, men ikke for kontaktpersonposttyper, vil alle salgsmuligheter vises når du kjører en rapport, men bare for kontaktpersoner som eies av deg og dine underordnede.

Selskaper og selskapsadministratorer må være klar over følgende når de bruker innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster i Analytics:

- Rollebasert synlighet for posttype overstyrer boksynlighet. Når du velger en bok i bokutvelgeren med den rollebaserte synligheten for posttype aktivert og innstillingen Kan lese alle poster definert i en posttype for rollen, vises alle poster for denne posttypen, og ikke bare postene i boken.
- Rollebasert synlighet for posttype overstyrer brukerhierarkiet og brukerdelegeringen i synligheten i Analytics. Når du velger en bruker i bokutvelgeren med rollebasert synlighet for posttype aktivert og innstillingen Kan lese alle poster definert i en posttype for rollen, vises alle poster for denne posttypen, og ikke bare postene du forventer å se for den valgte brukeren.
- I rapporter med to eller flere posttyper er synligheten til poster basert på posttypen med den mest restriktive synlighetskontrollen. Hvis den rollebaserte synligheten for posttype for eksempel er aktivert i kontaktpersonposttypen, men ikke i salgsmulighetsposttypen, og begge posttypene er i rapporten, viser Analytics bare salgsmulighetene brukeren har tilgang til, og de tilknyttede kontaktpersonene.
- Tilgang til brukerkvoten er alltid basert på ledersynligheten i både emneområder i sanntid og historiske emneområder. Rollebasert synlighet for posttype har ikke innvirkning på denne virkemåten.

Sikkerhet og datasynlighet i emneområder for historisk analyse og sanntidsrapportering

Dataene som vises i rapporter, er basert på sikkerheten og datasynligheten som er definert for posttyper, og standardinnstillingene for synlighet som er definert for emneområdene for historisk analyse og sanntidsrapportering. De fleste posttyper er sikret i alle emneområder, men det finnes unntak til denne regelen for å ivareta rapporteringsbehovene for tilknyttede posttyper, selv når disse tilknyttede posttypene ikke er eksplisitt delt eller eid av en bruker. Firmaposttypen er for eksempel bare sikret i emneområder der firma er den primære posttypen, men er ubegrenset i de øvrige emneområdene.

Formålet med å holde en posttype ubegrenset i et emneområde, er at det gjør det mulig å rapportere om tilknytningene mellom posttyper. I emneområdet Kundeemnehistorikk kan du for eksempel rapportere om kundeemner som er eid eller delt av deg samt disse kundeemnenes tilhørende firmaer, selv når disse tilknyttede firmaene ikke er eid eller delt av deg.

Tabellen nedenfor gir en oversikt over synligheten for posttyper i de emneområdene for historisk analyse.

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet	Full synlighet
Firma	Firmaadresse	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for firmakonkurrent	Sikret	Sikret	Sikret

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet	Full synlighet
	Historikk for firmaer og partnere	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for firmaer og beslektede firmaer	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for kontaktpersoner for firmaer	Sikret	Sikret	Sikret
	Firmahistorikk	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for firmateam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmakonkurrent	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmapartner	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Beslektet firma for firma	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmainntekt	Alle	Sikret	Ubegrenset	Ubegrenset
Aktivitet	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Aktiva	Alle	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Besøksaktivitet	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Kampanje	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Kontaktperson	Historikk for kontaktpersonsteam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret	Sikret
Kontaktpersoninnlegg	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Kontaktpersoninnlegg	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Egendefinerte objekter 01-05	Alle	Sikret	Sikret	Sikret

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet	Full synlighet
Forhandler	Historikk for forhandler	Sikret	Sikret	Sikret
	Andre emneområder	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Hendelse	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Husholdning	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Kundeemne	Historikk for kundeemneteam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret	Sikret
Meldingsplan	Historikk for levering av personlig tilpasset innhold	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Meldingsplan	Historikk for levering av personlig tilpasset innhold	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Svar på melding	Historikk for levering av personlig tilpasset innhold	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Salgsmulighet	Historikk for salgsmulighetsteamet	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret	Sikret
Konkurrent for salgsmulighet	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Partner for salgsmulighet	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Partner	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Portefølje	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Produktinntekt	Alle	Sikret	Sikret basert på salgsmulighetsposttypen for produktinntektene	Sikret basert på salgsmulighetsposttypen for ledersynlighet og basert på salgsmulighetsposttypen for produktinntektene for teamsynlighet

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet	Full synlighet
Kvote	Alle	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Kontaktperson for relasjon	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Serviceforespørselshistorikk for serviceforespørselsteam	Alle	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret	Sikret
Delt adresse	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Løsninger	Alle	Bare løsninger som er opprettet av brukeren og underordnede.	Bare løsninger som er opprettet av brukeren.	Bare løsninger som er opprettet av brukeren og underordnede.
Bruker	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset

Tabellen nedenfor gir en oversikt over synligheten for posttyper i emneområdene for rapportering i sanntid.

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet
Firma	Firmaer	Sikret	Sikret
	Firmaer og konkurrenter	Sikret	Sikret
	Firmaer og partnere	Sikret	Sikret
	Firmaer og beslektede firmaer	Sikret	Sikret
	Kontaktpersoner for firma	Sikret	Sikret
	Firmateam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Egendefinerte objekter 1, 2, 3 og firmaer	Sikret	Sikret
	Andre emneområder	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmakonkurrent	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmapartner	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet
Beslektet firma for firma	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Aktivitet	Delte aktiviteter	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Aktiva	Alle	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Kampanje	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Kontaktperson	Kontaktpersonsteam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Egendefinerte objekter 01-40	Alle	Sikret	Sikret
Forhandler	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Husholdning	Alle	Sikret	Sikret
Kundeemne	Kundeemneteam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Meldingsplan	Levering av personlig tilpasset innhold	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Meldingsplanenelev	Levering av personlig tilpasset innhold	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Svar på melding	Levering av personlig tilpasset innhold	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Salgsmulighet	Salgsmulighetsteam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Konkurrent for salgsmulighet	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet
Partner for salgsmulighet	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Partner	Alle	Sikret	Sikret
Produktinntekt	Alle	Sikret	Sikret basert på salgsmulighetsposttypen for produktinntektene
Kvote	Alle	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Kontaktperson for relasjon	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Serviceforespørsel	Serviceforespørselsteam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Løsninger	Alle	Bare løsninger som er opprettet av brukeren og underordnede.	Bare løsninger som er opprettet av brukeren.
Bruker	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Kjøretøy	Alle	Bare løsninger som er opprettet av brukeren og underordnede.	Bare løsninger som er opprettet av brukeren.

Merknader:

1. Synlighet for rollebasert posttype er aktivert for alle posttyper.
2. Boksynlighet i Analytics er aktivert for følgende posttyper: Firma, Aktivitet, Kontaktperson, Hendelse, Husholdning, Kundeemne, Salgsmulighet, Produktinntekt, Serviceforespørsel, Løsninger og Egendefinerte objekter 01–40. Boksynligheten i emneområder for rapportering viser poster i gjeldende bok, men i emneområder for historisk analyse vises også poster i underbøkene.
3. Synlighetskontroll brukes ikke for målinger for firma når spørringen omfatter bare målinger for firma. Hvis du vil aktivere synlighetskontroll, inkluderer du et felt fra firmadimensjonen.

Om egendefinert regnskapskalender i Analytics

Analytics støtter flere former for kalendervalg:

- **Kalenderkvartal.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Hver måned er en hel måned og starter og slutter på samme dato.

- **Modellen 5-4-4.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Den første måneden er fem uker lang, og den andre og tredje måneden er fire uker lang.
- **Modellen 4-4-5.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Den første måneden er fire uker lang, og den andre og tredje måneden er fem uker lang.
- **Egendefinert regnskapskalender.** En type regnskapskalender med unike start- og sluttdatoer for hvert år. Den gjør også at et selskap kan håndtere år som har 53 uker eller skuddår, på en unik måte.

Datodimensjonen er allerede generert for 41 år (2000 til 2040) for alle kalendertyper med unntak av Egendefinert regnskapskalender. Selskaper som er definert med kalendertypene Kalenderkvartal, 4-4-5 eller 5-4-4, kan derfor analysere regnskapsmålene for data med datoer innenfor dette området (2000 til 2040). Analyse av data etter regnskaps- og kalenderperioder ved tilgang eller sammenføring via datodimensjoner som er utenfor dette området, er ikke mulig.

Selskaper med en egendefinert regnskapskalender kan analysere regnskapsmålene via datodimensjonen bare for årene som er definert i Oracle CRM On Demand. Hvis du for eksempel definerer regnskapskalenderen for årene 2000 til 2010, kan du analysere regnskapsmålene bare for disse elleve årene. Hvis en post opprettes eller startes eller stopper på en dato som er utenfor dette området, er posten fortsatt synlig i rapporter i Analytics, så lenge det ikke er tilgang eller sammenføring via datodimensjonstabellen.

Du må kjenne til følgende når selskapet bruker en egendefinert regnskapskalender:

- Hvis selskapet endrer typen regnskapskalender fra en standard eller vanlig regnskapskalender (Kalenderkvartal, 4-4-5, 5-4-4) til en egendefinert regnskapskalender, er ikke endringen umiddelbar. Selskapet må be om en fullstendig Trekk ut, omform, last for at endringen skal bli fullført.
- Hvis selskapet endrer regnskapskalenderen fra en standard eller vanlig regnskapskalender til en egendefinert regnskapskalender, er det ikke mulig å analysere de historiske stillbildene for forventede ordrer i Analytics for regnskapsårene som ikke ble definert i den egendefinerte regnskapskalenderen. Historiske stillbilder kan ikke justeres etter den nye kalenderdefinisjonen.
- Hvis selskapet endrer definisjonen av den egendefinerte regnskapskalenderen for et eksisterende år, gjenspeiles ikke denne endringen før en fullstendig Trekk ut, omform, last utføres.
- Definisjonen av den egendefinerte regnskapskalenderen for nye selskaper samt kalenderdefinisjoner for nye regnskapsår for eksisterende selskaper behandles i løpet av oppdateringen om natten.
- Feltet Kode for regnskapskalender i datodimensjonen kan brukes til å dekode definisjonen av regnskapskalenderen for selskaper i en standard eller vanlig regnskapskalender. For selskaper som bruker en egendefinert regnskapskalender, kan imidlertid ikke denne koden garanteres å være konsekvent, og den kan derfor ikke dekodes på en pålitelig måte.
- Selskaper som velger å bruke en egendefinert regnskapskalender, må angi definisjoner av regnskapskalender, med utgangspunkt i det tidligste tilgjengelige året, og fortsette sekvensielt uten gap i definisjonene av regnskapsår. Hvis du vil definere kalenderdefinisjoner for tidligere år, kan du gjøre det, men du må be om en fullstendig Trekk ut, omform, last.

Komme i gang med analyser

MERKNAD: Hvis du vil opprette egendefinerte analyser, må brukerrollen din omfatte rettigheten **Håndter egendefinerte rapporter** eller **Håndter personlige rapporter**.

Det finnes to typer emneområder som du kan bruke i en egendefinert analyse: emneområdene for historisk analyse og emneområdene for sanntidsrapportering. De fleste analyser bruker data fra ett emneområde. Du kan opprette en analyse ved hjelp av data fra to emneområder, men dette er en avansert oppgave.

Hvert emneområde inneholder datafelt (organisert i to dimensjoner) og de relaterte målingene.

Emneområdene for historisk analyse bruker data som kompiles hver natt. Disse emneområdene har vanligvis historiske data eller trenddata, eller de inneholder mer sammensatte beregninger enn de som finnes i

emneområdene for sanntidsrapportering. Hvis dette er første gang du logger på, vises ikke data i emneområdene for historisk analyse før den første ETL-kjøringen er fullført.

Emneområdene for sanntidsrapportering gir sanntidsanalyser. Dataene i disse analysene kan bli endret i løpet av arbeidsdagen. Hvis du vil oppdatere analysen i sanntid, kan du klikke på oppdateringsikonet på ikonlinjen i fanen Resultater eller klikke på koblingen Oppdater etter at du har åpnet en analyse. Hvis du vil ha flere opplysninger om emneområder, se [Velge emneområder \(på side 816\)](#).

Når du har opprettet en ny analyse, består prosessen for å konfigurere en egendefinert analyse av disse trinnene:

1 Trinn 1: Definere kriterier i Analytics (på side 960)

Opprett kolonner og filtre. Legg til filtre for å bestemme hvilke data som skal inkluderes (valgfritt, men anbefalt). Du bruker filtre til å begrense dataene som vises, slik at du reduserer størrelsen på datasettet og unngår problemer med ytelsen.

2 Trinn 2: Se gjennom resultater og opprette oppsett (på side 985)

Legg til visninger hvis du vil inkludere grafiske eller alternative representasjoner av dataene.

3 Trinn 3: Definere ledetekster i Analytics (valgfritt) (på side 1026)

Legg til ledetekster som brukere kan bruke til å angi filterverdier når de kjører rapporten.

4 Trinn 4: Lagre analyser (på side 1031)

Lagre analysen.

Opprette en ny egendefinert analyse

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en ny analyse.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Gjør deg kjent med begrensningene som gjelder for analyser og posttyper for rapportering. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om begrensninger i Analytics \(på side 807\)](#).
- Se gjennom opplysningene om egendefinerte analyser. Hvis du har lagt til nye felt, kan du bruke disse egendefinerte feltene i en analyse. Hvis du har endret visningsnavnene for felt, brukes de nye visningsnavnene i analysene.

MERKNAD: Hvis du valgte alternativet for å legge til nye plukklisterverdier ved import av data, kan det hende at disse nye plukklisterverdiene ikke vises i rapportene før den neste ETL-kjøringen er fullført. Derfor kan det hende at du ikke kan bruke de nye plukklisterverdiene som filtre.

MERKNAD: Egendefinerte felt for relaterte opplysninger vises ikke i Analytics. Du må i stedet bruke de opprinnelige feltene som de egendefinerte feltene for relaterte opplysninger refererer til, ved rapportering.

Slik oppretter du en egendefinert analyse

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Analyse under ruten Opprett på hjemmesiden.
- 3 Klikk på et emneområde for historisk analyse eller et emneområde for sanntidsrapportering.

Beslektede emner

- [Velge emneområder \(på side 816\)](#)

Om begrensninger i Analytics

Begrensningene for rapporter vises i områdene nedenfor.

Grenser for beskrivelsestekst

Feltene for beskrivelsestekst begrenser hvor mye tekst som kan skrives ut i en rapport:

- Hvis tegnsettet bruker enkeltbytetegn, vises de første 2 000 tegnene hvis den totale bytestørrelsen er under 4 000.
- Hvis tegnsettet bruker flerbytetegn, vises de første 1 000 tegnene hvis den totale bytestørrelsen er over 2 000.

Maksimalt antall poster

Det maksimale antallet poster som kan vises, er som følger:

- **Tabellvisning.** For denne visningen er maksimal størrelse for en analyse 700 000 rader (maksimalt 10 000 rader vises om gangen). Hvis du prøver å vise flere enn 700 000 rader, vises det en feilmelding i Oracle CRM On Demand om overskridelse av det maksimale antallet poster. Når du laster ned en CSV-fil eller en tabulordelt tekstfil, kan du maksimalt laste ned 700 000 rader. For alle andre nedlastingsformater (PDF, PPT, XML og Excel-fil eller MHTML (Mime HTML)), kan du maksimalt laste ned 65 000 rader.
- **Rullegardinlister.** Det maksimale antallet verdier som kan vises i rullegardinlister, er 1 000. Dette tallet inkluderer rullegardinlistene i filterbetingelser samt ledetekster for rapporter, instrumentpaneler, tabellvisninger, pivottabellvisninger og diagramvisninger.

Grenser for slippmål

Ruten Oppsett i et visningsredigeringsprogram kan inneholde ett eller flere slippmål, avhengig av visningstypen. Et slippmål er et område der du plasserer én eller flere kolonner for å angi posisjonen og formålet for kolonnene i oppsettet. Kolonnene du plasserer i slippmålet Områder, deler en visning inn i områder basert på de ulike verdiene i kolonnene. Tabellen nedenfor viser det høyeste antallet områder du kan ha for hver visningstype.

Visningstype	Maksimalt antall områder
Tabell	1000
Diagram	25
Pivottabell	1000
Trekart	50
Enkelt flettverk	10
Avansert flettverk	25

Grenser for pivottabellvisning

Følgende grenser gjelder for pivottabellvisninger:

- Det høyeste antallet celler som kan vises, er 750 000. Hvis denne grensen overskrides under kjøring, vises en feilmelding. Dessuten kan brukeren som kjører analysen, ikke eksportere resultatene.
- Maksimalt 40 000 poster kan returneres av en spørring for behandling, og maksimalt 150 000 celler kan fylles ut. Hvis én av eller begge disse grensene overskrides under kjøring, vises en feilmelding.
- Avhengig av valget som er angitt i datavisningsvalgene i egenskapene for pivottabeller, kan det oppstå en feil under kjøring hvis en kolonne som er lagt til i slippmålet Kolonner for pivottabellvisningen, returnerer mer enn 1000 verdier. Hvis valget Sideveksling for innhold er aktivert, oppstår det en feil, og brukeren som kjører analysen, kan ikke vise eller eksportere analysen. Hvis valget Faste hoder med rullende innhold er aktivert, oppstår det ikke en feil. Brukeren som kjører analysen, kan bla gjennom analysen og vise alt innholdet i den. Hvis brukeren ønsker å eksportere analysen, må ett av dataeksportvalgene benyttes (CSV-format, Tabulordelt format eller XML-format). Hvis brukeren velger noe annet, er eksportfilen tom.

Visningsgrense for katalogside

Det høyeste antallet objekter som kan vises på katalogsiden, er 300, men du kan ha flere objekter enn dette i katalogen. Hvis et objekt ikke vises på katalogsiden, kan du bruke søkefunksjonaliteten til å finne objektet. I tillegg kan du lagre objekter i mapper og undermapper slik at objektene blir enklere å finne. Du kan lagre alle typer objekter, inkludert instrumentpaneler, i mapper og undermapper.

Tidsgrense for spørringskjøring

Analytics gir optimal ytelse for spørringer og rapporter, mens ytelsen til Oracle CRM On Demand balanseres. For å begrense den negative effekten av langvarige spørringer eller ukontrollerte spørringer på den generelle ytelsen i Analytics, er det fastsatt en tidsgrense for både sanntidsrapporter og historiske rapporter. Det genereres en tidsavbruddsfeilmelding for spørringer som overskrider tidsgrensen. Hvis du vil ha opplysninger om bestemte tidsavbruddsgrenser som gjelder for denne utgaven av Oracle CRM On Demand, kan du ta kontakt med Kundebehandling. Maksimal spørringstid for alle forekomster kan ikke overskride 10 minutter for emneområder for sanntidsrapportering og 180 minutter for emneområder for historisk analyse. Hvis du vil ha opplysninger om optimalisering av spørringskjøringstiden, se [Om rapportytelse \(på side 1067\)](#) og [Optimalisere ytelsen \(på side 1068\)](#).

Plukklister for flervalg

I emneområder for historisk analyse viser Analytics et plukklisfelt (MSP) med flere valg (opptil ti felt for hvert objekt) som en separat mappe. Bare de 20 første plukklisverdiene i feltet samt verdien for sammenslått MSP-felt er tilgjengelig for rapportering i disse mappene.

Analytics støtter visning av de sammenslåtte MSP-feltverdiene på selskapets standardspråk. Dessuten vises to andre mapper i Analytics:

- **Mappe for språkuavhengig kode (LIC):** I denne mappen vises de sammenslåtte MSP-feltverdiene ved hjelp av de språkuavhengige kodene som er lagret i den interne databasen. Bruk disse MSP-verdiene i filtre for å oppnå optimal ytelse. Navnet på LIC-mapper består av objektnavnet og ordet (*kode*) som suffiks. Eksempler: Plukklisfelt med flere valg for firma (kode) og Plukklisfelt med flere valg for aktivitet (kode).
- **Mappe for brukerspråk:** I denne mappen vises sammenslåtte MSP-feltverdier på brukerens standardspråk. Navnet på brukerspråkmapper består av objektnavnet og ordet (*brukerspråk*) som suffiks. Eksempler: Plukklisfelt med flere valg for firma (brukerspråk) og Plukklisfelt med flere valg for aktivitet (brukerspråk).

Plukklisverdier for flervalg støttes for følgende objekter i emneområdene Historisk analyse og Sanntidsrapportering:

- Firma
- Aktivitet
- Godkjenner
- Aktiva
- Tilknyttet kontaktperson
- Tilknyttet salgsmulighet
- Besøksaktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 01, 02
- Sluttkunde
- Hendelse
- Endelig godkjenner
- Husholdning
- Institusjon
- Inviterte deltakere
- Sist godkjent av
- Kundeemne

- Salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Produkt
- Kvote
- Tilbud
- Prøveforespørsel
- Serviceforespørsel
- Delt adresse
- Løsning
- Bruker
- Historikk for brukerpålogging

Ledetekst for kolonnefilter i kombinerte analyser

Ledetekster for kolonnefilter gir generell filtrering av en kolonne i en forespørsel. Denne ledeteksten for kolonnefilter er imidlertid ikke tilgjengelig i forespørsler for kombinert analyse.

Boksynlighet

Bokutvelgeren vises på sidene Rapporter og Instrumentpanel samt i innebygde rapporter på hjemmesider for poster. Du kan bruke bokutvelgeren til å drille ned i brukerbøker eller egendefinerte bøker. Hvis du har innstillingen Full synlighet og viser et emneområde for historisk analyse, kan du utelate underordnede eller underbøker i det respektive bokhierarkiet ved å fjerne avmerkingen for Inkluder underelementer.

Bokutvelgeren er ikke tilgjengelig for forhåndsvisning av rapporter. Det er ikke mulig å utelate underelementer fra rapporter som er opprettet fra emneområder for sanntidsrapportering. Hvis du fjerner avmerkingen for Inkluder underelementer, påvirker dette bare emneområder for historisk analyse. Emneområder for sanntidsrapportering berøres ikke.

MERKNAD: Synligheten til poster i Analytics styres av flere innstillinger. Se [Om synlighet til poster i Analytics \(på side 797\)](#) for mer informasjon.

Valutakurser

Hvis selskapet har flere aktive valutaer, må selskapsadministratoren definere valutakurser for hver valuta. Endringer i valutakurser vises i rapporter etter oppdateringen av analysedata om natten. En enkelt valutakurs fastsettes for hver måned, og alle transaksjoner i denne måneden bruker kursen.

Enkelte posttyper har flere datofelt. Bare ett datofelt brukes til å fastsette månedens valutakurs. For omregninger for aktivavalutaer fastsetter feltet Innkjøpsdato hvilken måned som skal brukes. For en salgsmulighet brukes lukksdatoen for salgsmulighet som er nærmeste gyldig dato for valutakursen.

Lokaliseringsinnstillinger

Hvis du endrer standardspråket, vises rapporteringselementene på det nye språket. Dataene i rapporter eller på instrumentpaneler er imidlertid avhengige av selskapets standardspråk, uavhengig av hvilket språk du velger.

Datostøtte

Analytics støtter datoanalyse av mål via datodimensjonen for 41 år (2000 til 2040) for selskaper som bruker modellen Regnskapskvartal, Standard eller Regnskapskalender. For selskaper som bruker egendefinert regnskapskalender, kan Analytics støtte datoanalyse av mål for årene som er definert i Oracle CRM On Demand.

Valutakurstabellen støtter bare datoer i årene fra 2000 til 2040. Hvis en analyse inneholder felt fra mer enn én mappe i Oracle CRM On Demand, kan det forekomme tabellsammenslåinger som omfatter valutakurstabellen. Hvis en dato i slike tilfeller er utenfor sekvensen som støttes for valutakurstabellen, blir posten utelatt fra resultatene.

Datodimensjoner er satt opp forskjellig i emneområder for historisk analyse og i emneområder for sanntidsrapportering. Emneområder for historisk analyse har bare én datodimensjon (standard eller kanonisk). Det kan finnes ett eller flere sett med målinger som bruker ulike datoer, og disse målingene kan rapporteres basert på en valgfri dato i det ønskede intervallet. Emneområder for sanntidsrapportering har én eller flere datodimensjoner (rollespill) og bare ett sett med målinger, og disse målingene kan analyseres på grunnlag av ulike datodimensjoner.

Eksempel: Det analytiske emneområdet Historikk for salgsmulighet inneholder én datodimensjon (Lukkingsdato) og to sett med målinger. Standardsettet med målinger, Målinger for salgsmulighet, er basert på lukkingsdatoen, men det finnes også et annet sett med målinger, Målinger for salgsmulighet etter åpningsdato, som muliggjør analyse av salgsmuligheter etter en åpningsdato. Emneområdet Salgsmuligheter for sanntidsrapportering inneholder imidlertid to datodimensjoner, Åpningsdato og Lukkingsdato, og ett sett med målinger (Målinger for salgsmulighet). Fordelen ved å bruke datodimensjonen i emneområdet Historisk analyse er at den muliggjør analyse av ulike relaterte målinger for hele perioden med en valgfri dato innenfor det ønskede intervallet i én rapport.

Tabellen nedenfor inneholder et sammendrag av oppsettet av datodimensjonene mellom emneområder for historisk analyse og sanntidsrapportering.

Egenskap	Emneområder for historisk analyse	Emneområder for sanntidsrapportering
Datodimensjoner	Én	Én eller flere
Sett med målinger	Én eller flere	Én

Tidsstøtte

Datoer og tidspunkt i rapporter vises i selskapets tidssone, slik at alle som bruker en rapport, kan vise konsekvente data. Det er mulig å vise datoer og tidspunkt i brukerens tidssone (gjelder bare emneområder for sanntidsrapportering) hvis administratoren i selskapet har aktivert støtte for tidssone for bruker for feltet Emneområder for rapportering, og hvis dette feltet er valgt i profilen til brukeren. Hvis denne innstillingen endres, påvirkes bare rapporter som du viser, ikke rapporter som andre brukere viser. Når du deler rapporter, kan dato- og klokkeslettsformatet som du ser, være ulikt fra det som andre brukere ser.

Brukerkvoter

Brukerkvoter er tilgjengelige for rapportering i følgende emneområder: Aktiviteter, Aktivitetshistorikk, Salgsmuligheter, Historikk for salgsmuligheter, Salgsmuligheter og produkter og Historikk for salgsmuligheter og produkter. Du må kjenne til følgende ved rapportering av brukerkvoter:

- Brukerkvoter er knyttet til definisjonene dine for regnskapskalendere. Hvis regnskapskalenderåret bruker 12 perioder som starter med hver 1. juli, gjør brukerkvotene det samme. Brukerkvoteåret i rapporter blir bestemt av den siste perioden i regnskapsåret. Hvis for eksempel regnskapsåret slutter med 30. juni 2011, er brukerkvoteåret 2011 fra 1. juli 2010 til 30. juni 2011.
- Hvis selskapet endrer definisjonen av regnskapskalenderen, må du slette brukerkvoter og opprette dem på nytt hvis kvartalsvis og årlig opprulling av kvoteverdier for brukere må samsvare med brukerkvotene for Analytics. Brukerkvoterelasjonen i regnskapsåret i Analytics er imidlertid fortsatt basert på året den siste perioden i regnskapsåret avsluttes i.
- Brukerkvoter defineres for kvotenavnet (måned eller høyere) og brukeren. De defineres ikke på salgsmulighetsnivået. Hvis du prøver å rapportere kvotemålinger og salgsmulighetsmålinger med dimensjonsfeltet for salgsmulighet, kan du få ODBC-feil. Du kan også få ODBC-feil når brukerkvoten er rapportert på et nivå for dimensjonsobjektet som er lavere enn det definerte eller tilgjengelige nivået. Brukerkvoter defineres for eksempel på månedsnivået. Hvis du prøver å rapportere på datonivået, kan du få en ODBC-feil.

- Bruerkvotemålinger genereres alltid med Ledersynlighet, uavhengig av brukerens synlighet. Det er derfor ikke mulig for brukere som ikke er selskapsadministratorer, å rapportere brukerkvoter sammen med salgsmulighetsmålinger når synligheten er satt til Teamsynlighet.
- Du kan få ODBC-feil hvis du rapporterer brukerkvotemålinger med en dimensjon som ikke er kompatibel. Bruerkvotemålinger defineres for eksempel ikke i salgsmulighetsdimensjonen i emneområdet Historikk for salgsmulighet, og du kan derfor få ODBC-feil hvis du prøvde å rapportere brukerkvote- og salgsmulighetsmålinger sammen med dimensjonsfeltene for salgsmulighet.
- Hvis du definerer mer enn én kvote for et gitt år, er brukerkvoteverdiene som vises i rapporter, en aggregering av alle kvotetyper for året. Du må bruke funksjonen for filtrering etter måling hvis du vil at rapporten skal vise brukerkvoteverdier for utvalgte kvotetyper for året. Hvis Servicekvote og Lisenskvote for eksempel er to kvotetyper for regnskapsåret 2009 og du bare vil at Servicekvote skal vises i rapporter ved rapportering av salgsmulighetsinntekt, bruker du følgende formel for filtreringsmåling i kolonnen med brukerkvoteverdien:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Servicekvote'))
```

Tilknytninger til egendefinert objekt 01, 02 og 03

Du kan ikke rapportere om mange-til-mange-tilknytningene mellom egendefinert objekt 01, 02 og 03 og følgende objekter i Analytics:

- Aktiviteter
- Aktiva
- Kundeemner
- Produkter

Mange-til-mange-relasjonen er bare implementert mellom egendefinert objekt 01, 02 og 03 og Firma, Kontaktperson, Serviceforespørsel og Salgsmulighet i Analytics. Denne mange-til-mange-relasjonen er fortsatt ikke implementert mellom egendefinert objekt 01, 02 og 03 og Aktiviteter, Aktiva, Kundeemner og Produkter. Du kan imidlertid rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom disse objektene og egendefinert objekt 01, 02 og 03 ved hjelp av emneområdet Avanserte egendefinerte objekter for sanntidsrapportering. Du kan vise elementer fra dimensjonen Aktiviteter ved å inkludere en aktivitetsmåling i rapporten.

Begrensninger for valutakonvertering

Hvis en valutaverdi blir angitt ved hjelp av en valuta som ikke er selskapets standardvaluta, konverterer Analytics denne verdien til selskapets standardvaluta for bruk i rapporter. Store verdier som kan registreres i én valuta, overskrider kanskje verdibegrensningene når de konverteres til selskapets standardvaluta. Når dette skjer, kan ikke generering av rapporter fullføres.

Beslektet emne

- [Om rapportering av egendefinerte objekter \(på side 812\)](#)

Om rapportering av egendefinerte objekter

Analytics tilbyr omfattende støtte for rapportering av egendefinerte objekter, slik det beskrives nedenfor.

- Du kan rapportere om Egendefinert objekt 01, 02 og 03 og de tilhørende mange-til-mange-relasjonene med firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter og serviceforespørsler via spesielt dedikerte emneområder:
 - [Egendefinerte objekter og firmaer - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 924\)](#)
 - [Egendefinerte objekter og kontaktpersoner - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 926\)](#)
 - [Egendefinerte objekter og salgsmuligheter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 926\)](#)
 - [Egendefinerte objekter og serviceforespørsler - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 928\)](#)
- Du kan bruke [Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 904\)](#) til å rapportere om relasjonen mellom Egendefinert objekt 04 til og med 40 og mange andre posttyper, inkludert Egendefinert objekt 01, 02 og 03.

- Du kan bruke [Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for historisk analyse \(på side 833\)](#) til å rapportere om relasjonene mellom Egendefinerte objekter 01-05 og firmaer, aktiviteter, kampanjer, kontaktpersoner, kundeemner, salgsmuligheter, partnere og serviceforespørsler.

Om å bruke adresser i rapporter

Mange rapporter må inneholde adressefelt. I Oracle CRM On Demand kan du generere rapporter med adresser på to ulike måter, avhengig av behov. I Aktivt emneområde er det en adressemappe som inneholder ordet "utvidet" (for eksempel Faktureringsadresse - utvidet), og som gir rapportering for alle ni standard adressefelt i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha detaljer om hvordan hvert felt tilordnes til adresseformatet for bestemte land, se [Om land og adressetilordning \(på side 1597\)](#).

Du kan ikke drille ned på felt som inkluderes fra adressemappen med ordet "utvidet", i rapporter. Feltetiketter vises konsekvent uavhengig av landet for hver post eller brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand.

Du kan drille ned på de fleste andre feltene i Aktivt emneområde (de som ikke er i mappen med ordet "utvidet") når de er inkludert i rapporter. Feltene som vises, samsvarer med feltene som er knyttet til brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand. Det er imidlertid ikke sikkert at alle feltene vises hvis landet som er knyttet til en bestemt post, ikke er det samme som brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand.

Språkstøtte for plukklister i Analytics

Analytics støtter visning av plukklisterverdier på brukerspråket i tillegg til selskapets standardspråk. Tabellen nedenfor inneholder posttypene som støtter disse plukklisterne, og navnet på undermappene for plukklisterne. Hver undermappe har et sett med plukklisterfelt som du kan bruke til å vise plukklisterverdier på brukerspråket.

Posttype	Historisk eller Sanntid	Navn på undermappe
Firma	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for firma (brukerspråk)
Firmaforbindelse	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for firmaforbindelse (brukerspråk)
Aktivitet	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for aktivitet (brukerspråk)
Vurdering	Sanntid	Plukklisterfelt for vurdering (brukerspråk)
Aktiva	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for aktiva (brukerspråk)
Forretningsplan	Sanntid	Plukklisterfelt for forretningsplan (brukerspråk)
Kampanje	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for kampanje (brukerspråk)
Kontaktperson	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for kontaktperson (brukerspråk)

Posttype	Historisk eller Sanntid	Navn på undermappe
Egendefinert objekt 01-05	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for egendefinert objekt nn (brukerspråk)
Egendefinert objekt 06-40	Sanntid	Plukklisterfelt for egendefinert objekt nn (brukerspråk)
Hendelse	Historisk	Plukklisterfelt for hendelse (brukerspråk)
Økonomiplan	Sanntid	Plukklisterfelt for økonomiplan (brukerspråk)
Husholdning	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for husholdning (brukerspråk)
Kundeemne	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for kundeemne (brukerspråk)
Svar på melding	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for svar på melding (brukerspråk)
Meldingsplan	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for meldingsplan (brukerspråk)
Meldingsplanelement	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for meldingsplanelement (brukerspråk)
Salgsmulighet	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for salgsmulighet (brukerspråk)
Produkt for salgsmulighet	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for produkt for salgsmulighet (brukerspråk)
Ordre	Sanntid	Plukklisterfelt for ordre (brukerspråk)
Produkt	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for produkt (brukerspråk)
Kvote	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for kvote (brukerspråk)
Serviceforespørsel	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for serviceforespørsel (brukerspråk)
Delt adresse	Historisk	Plukklisterfelt for delt adresse (brukerspråk)

Posttype	Historisk eller Sanntid	Navn på undermappe
Løsning	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for løsning (brukerspråk)
Bruker	Historisk og Sanntid	Plukklisterfelt for bruker (brukerspråk)

MERKNAD: Posttypen Bruker vises ikke alltid som dimensjonen Bruker. Andre dimensjonsnavn som brukes for posttypen Bruker, er Godkjenner, Endelig godkjenner og Sist godkjent av. Hvis en brukerposttype inngår i en annen posttype, vises brukerposttypen som forventet på nivå to i hierarkiet. Plukklisterne for brukerspråk og selskap vises imidlertid også på nivå to i hierarkiet, og ikke under brukerposttypen.

Hvis du vil vise plukklisterverdiene på selskapsspråket, kan du fortsette å bruke plukklisterfeltene som er under standarddimensjonsmappene. I tillegg er plukklisterfeltene, med suffikset *kode*, som tidligere var tilgjengelig under hovedmappen, nå tilgjengelig under undermappene (for eksempel plukklisterfelt for firma (kode), plukklisterfelt for aktivitet (kode) og så videre) med suffikset fjernet fra feltnavnene. Du kan fortsette å bruke disse feltene med språkuavhengig kode (LIC) og den optimaliserte versjonen av basisplukklisterfeltene i rapportfiltre for å forbedre spørringsytelsen.

I rapporter vises plukklisterverdier på språket som brukeren eller selskapet har valgt. Hvis det imidlertid ikke er valgt en verdi for plukklisterfelt i brukergrensesnittet, vises disse i henhold til tabellen nedenfor. Virkemåten for visning av plukklisterverdier er avhengig av plukklistertypen, som kan være forhåndsbygd eller indeksert/egendefinert.

Tabellen nedenfor beskriver virkemåten for visning av plukklisterverdier for emneområder for historisk analyse.

Plukklistertype	Språkuavhengig kode	Verdi avhengig av selskapsspråk	Verdi avhengig av brukerspråk
Forhåndsbygd	Uspesifisert	Uspesifisert eller tom. Hvis verdien er Uspesifisert, vises denne teksten på språket som selskapet har valgt.	Uspesifisert. Denne teksten vises på språket som brukeren har valgt.
Indeksert/ egendefinert med eller uten egendefinerte verdier	Uspesifisert	Tom.	Uspesifisert. Denne teksten vises på språket som brukeren har valgt.

Tabellen nedenfor beskriver virkemåten for visning av plukklisterverdier for emneområder for sanntidsrapportering.

Plukklistertype	Språkuavhengig kode	Verdi avhengig av selskapsspråk	Verdi avhengig av brukerspråk
Forhåndsbygd	Tom	Uspesifisert. Denne teksten vises på	Uspesifisert. Denne teksten vises på

Plukklisterstype	Språkuavhengig kode	Verdi avhengig av selskapsspråk	Verdi avhengig av brukerspråk
		språket som selskapet har valgt.	språket som brukeren har valgt.
Indeksert/egendefinert med egendefinerte verdier	Tom	Uspesifisert. Denne teksten vises på språket som selskapet har valgt.	Uspesifisert. Denne teksten vises på språket som brukeren har valgt.
Indeksert/egendefinert uten egendefinerte verdier	Tom	Poster er slettet.	Uspesifisert. Denne teksten vises på språket som brukeren har valgt.

Bruksnotater om emneområder

Dette emnet inneholder opplysninger om emneområder for dato og klokkeslett samt kvoteperioder.

Emneområder for dato og klokkeslett

Perioder i rapportene dine kan være basert på selskapets regnskapskalender, som kan være forskjellig fra en standardkalender. Det kan for eksempel hende at selskapets regnskapsår begynner 1. juli hvert kalenderår. Hvis selskapet nylig har endret metoden for regnskapskalenderår i Oracle CRM On Demand, må du lese nøye gjennom historiske analyser hvis de går over flere år. Data i rapporter som er basert på forrige metode for regnskapskalender, kan ikke justeres med data som bruker den nye metoden for regnskapskalender.

Kvoteperioder

Rapporter som inneholder kvoteopplysninger etter år, bruker avslutningsmåneden i året. Skjermbildet Kvote visere imidlertid året med den innledende måneden for kvoteperioden, noe som er forskjellig fra rapporter. Hvis kvoteperioden for eksempel går fra november 2009 til januar 2010, vil skjermbildet Kvote vise året som 2009, mens rapportene vil vise året som 2010.

Velge emneområder

Når du skal velge et emneområde for en rapport, klikker du på fanen Analyse. Klikk deretter på Analyse i ruten Opprett.

Siden Velg emneområde inneholder to kategorier med emneområder: Historisk analyse og Sanntidsrapportering. Emneområdene i kategorien Historisk analyse genererer rapporter som er historiske, og som viser trendanalyser basert på data som oppdateres hver natt. Emneområdene i kategorien Sanntidsrapportering gir dataanalyser og sanntidsopplysninger helt opptil siste sekund.

Emneområder representerer opplysninger som gjelder et bestemt område i forretningsdriften, eller rapporterings- og analysebehovene for en bestemt målgruppe. Navnene på emneområdene tilsvarer typen opplysninger de inneholder, for eksempel dimensjonsobjekter (posttyper) og faktamålinger, som forretningsbrukerne vil analysere. Navnene på emneområdene organiserer og kategoriserer disse opplysningene i ulike mapper.

Emneområder for historisk analyse

Koblingene nedenfor inneholder detaljerte opplysninger om hvert emneområde, inkludert forretningsformålet, forbindelsestypen (en-til-en, en-til-mange, mange-til-mange og så videre) og en oversikt over de tilgjengelige dimensjonene og målingene.

■ [Firmaadresser - emneområde for historisk analyse \(på side 821\)](#)

- [Firma og konkurrent - emneområde for historisk analyse \(på side 822\)](#)
- [Firma og partner - emneområde for historisk analyse \(på side 824\)](#)
- [Firma og relatert firma - emneområde for historisk analyse \(på side 826\)](#)
- [Kontaktperson for firma - emneområde for historisk analyse \(på side 828\)](#)
- [Firma - emneområde for historisk analyse \(på side 829\)](#)
- [Firmateam - emneområde for historisk analyse \(på side 830\)](#)
- [Aktivitet - emneområde for historisk analyse \(på side 831\)](#)
- [Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for historisk analyse \(på side 833\)](#)
- [Aktiva - emneområde for historisk analyse \(på side 842\)](#)
- [Besøksaktivitet - emneområde for historisk analyse \(på side 843\)](#)
- [Kampanje - emneområde for historisk analyse \(på side 844\)](#)
- [Svar på kampanje - emneområde for historisk analyse \(på side 845\)](#)
- [Adresser til kontaktperson - emneområde for historisk analyse \(på side 846\)](#)
- [Kontaktperson - emneområde for historisk analyse \(på side 847\)](#)
- [Interesser for kontaktperson - emneområde for historisk analyse \(på side 848\)](#)
- [Kontaktpersoninntekt - emneområde for historisk analyse \(på side 848\)](#)
- [Kontaktpersonsteam - emneområde for historisk analyse \(på side 849\)](#)
- [Avtaleregistrering - emneområde for historisk analyse \(på side 850\)](#) (bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Produktinntekt for avtaleregistrering - emneområde for historisk analyse \(på side 852\)](#) (bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Forhandler - emneområde for historisk analyse \(på side 853\)](#) (bare Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Hendelse - emneområde for historisk analyse \(på side 854\)](#)
- [Husholdning - emneområde for historisk analyse \(på side 855\)](#) (bare Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Kundeemne - emneområde for historisk analyse \(på side 857\)](#)
- [Kundeemneteam - emneområde for historisk analyse \(på side 858\)](#)
- [MDF-forespørsel - emneområde for historisk analyse \(på side 859\)](#) (bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Salgsmulighet og konkurrent - emneområde for historisk analyse \(på side 861\)](#)
- [Salgsmulighet og partner - emneområde for historisk analyse \(på side 863\)](#)
- [Kontaktperson for salgsmulighet - emneområde for historisk analyse \(på side 865\)](#)
- [Salgsmulighet - emneområde for historisk analyse \(på side 865\)](#)
- [Produktinntekt for salgsmulighet - emneområde for historisk analyse \(på side 867\)](#)
- [Salgsmulighetsteam - emneområde for historisk analyse \(på side 868\)](#)
- [Partner - emneområde for historisk analyse \(på side 868\)](#) (bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Levering av personlig tilpasset innhold - emneområde for historisk analyse \(på side 870\)](#)
- [Forventede ordrer - emneområde for historisk analyse \(på side 872\)](#)
- [Portefølje - emneområde for historisk analyse \(på side 873\)](#) (bare Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Produkt - emneområde for historisk analyse \(på side 874\)](#)
- [Tilbud - emneområde for historisk analyse \(på side 876\)](#)
- [Salgsfase - emneområde for historisk analyse \(på side 876\)](#)
- [Serviceforespørsel - emneområde for historisk analyse \(på side 877\)](#)
- [Serviceforespørselsteam - emneområde for historisk analyse \(på side 878\)](#)

- [Delte aktiviteter - emneområde for historisk analyse \(på side 880\)](#)
- [Delt adresse - emneområde for historisk analyse \(på side 881\)](#)
- [Løsninger - emneområde for historisk analyse \(på side 882\)](#)
- [Produkt for spesialprising - emneområde for historisk analyse \(på side 882\)](#)
- [Brukssporingsanalyse - emneområde for historisk analyse \(på side 884\)](#)

Emneområder for sanntidsrapportering

Koblingene nedenfor inneholder detaljerte opplysninger om hvert emneområde, inkludert forretningsformålet, forbindelsestypen (en-til-en, en-til-mange, mange-til-mange og så videre) og en oversikt over de tilgjengelige dimensjonene og målingene.

- [Kontaktpersoner for firma - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 893\)](#)
- [Firmainntekter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 894\)](#)
- [Firmateam - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 895\)](#)
- [Firmaer - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 896\)](#)
- [Firmaer og konkurrenter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 897\)](#)
- [Firmaer og partnere - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 899\)](#)
- [Firmaer og relaterte firmaer - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 901\)](#)
- [Aktiviteter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 903\)](#)
- [Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 904\)](#)
- [Vurderinger - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 916\)](#)
- [Aktiva - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 918\)](#)
- [Bøker - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 918\)](#)
- [Forretningsplanlegging - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 919\)](#)
- [Kampanjer - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 921\)](#)
- [Forbindelser for kontaktperson - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 922\)](#)
- [Kontaktpersonsteam - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 922\)](#)
- [Kontaktpersoner - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 923\)](#)
- [Egendefinerte objekter og firmaer - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 924\)](#)
- [Egendefinerte objekter og kontaktpersoner - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 926\)](#)
- [Egendefinerte objekter og salgsmuligheter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 926\)](#)
- [Egendefinerte objekter og serviceforespørsler - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 928\)](#)
- [Egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 929\)](#)
- [Hendelser - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 930\)](#)
- [Prognoser - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 931\)](#)
- [Husholdninger - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 935\) \(bare Oracle CRM On Demand Financial Services Edition\)](#)
- [Kundeemneteam - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 937\)](#)
- [Kundeemner - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 938\)](#)
- [Salgsmuligheter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 940\)](#)
- [Salgsmuligheter og konkurrenter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 941\)](#)
- [Salgsmuligheter og partnere - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 943\)](#)
- [Kontaktpersoner for salgsmulighet - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 944\)](#)
- [Produktinntekter for salgsmulighet - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 945\)](#)
- [Salgsmulighetsteam - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 946\)](#)
- [Ordrer - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 946\)](#)
- [Partnere - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 947\) \(bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition\)](#)

- [Levering av personlig tilpasset innhold - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 948\)](#)
- [Tilbud - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 950\)](#)
- [Serviceforespørselsteam - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 951\)](#)
- [Serviceforespørsler - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 952\)](#)
- [Delte aktiviteter - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 953\)](#)
- [Løsninger - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 954\)](#)
- [Produkter for spesialprising - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 955\)](#)
- [Kjøretøy - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 956\)](#)

Tabellen nedenfor viser de fem typene emneområder som brukes i Analytics.

Type emneområde	Beskrivelse
Enkel	Dette emneområdet består av en enkelt faktatabell som inneholder alle målingene for den førende posttypen. Rapporten inneholder alltid et forståelig resultat. Med andre ord: Uansett hvilken kombinasjon av attributter og målinger du velger for rapporten, returnerer den alltid et resultat som gjenspeiler dataene i Oracle CRM On Demand. Enkle emneområder passer når du vil rapportere om et enkelt sett med målinger. Du kan drille ned på detaljene i transaksjonsdata.
Flere fakta	Denne typen emneområde består av to eller flere faktatabeller på ulike dimensjonsnivåer. Faktatabellene er sammenføyd med samsvarte (delte) dimensjoner. Med Flere fakta kan du gjennomføre kombinerte faktaanalyser. Ikke alle dimensjoner har en relasjon med alle faktatabellene. Tabellen med kvotemålinger har for eksempel bare en relasjon med dimensjonene Eid av bruker, Kvote og Dato. Disse dimensjonene kalles også samsvarsdimensjoner i terminologien for dimensjonsmodellering. Hvis du i et emneområde med flere fakta velger attributter fra en dimensjon og en måling fra et faktum, uten at de har noen direkte relasjon til hverandre, vil ikke rapporten fungere som den skal. I enkelte tilfeller er målingsfeltet tomt, eller det vises en feilmelding i rapporten. Emneområder for flere fakta passer når du vil rapportere om flere, men relaterte, sett med målinger.
Sammendrag	Denne typen emneområde består av en enkelt faktatabell med sammendrag. Du kan utføre sammendragsanalyse av målinger med en nøkkeldimensjon. Det kalles <i>sammendrag</i> fordi du får sammendragsopplysninger for en bestemt dimensjon eller posttype i Oracle CRM On Demand-analyse, for eksempel posttypen Firma. Fra dette emneområdet kan du få tak i alle målingene som er relatert til CRM-funksjoner, for eksempel målinger for salgsinntekt, serviceforespørsel, aktivitet og kundeemner. Emneområder for sammendrag passer når du vil ha et sammendrag av målinger, ved hjelp av en nøkkeldimensjon, men uten å analysere disse målingene med andre dimensjoner.
Mange-til-mange (M:M)	Denne typen emneområde representerer både mange-til-mange- og en-til-mange-relasjoner mellom to posttyper. Den inneholder en faktatabell, men kan også være et emneområde uten en faktatabell.

Type emneområde	Beskrivelse
	En-til-mange-relasjonen mellom Egendefinert objekt 01 og Firma kan også rapporteres fra dette emneområdet. Hvis du vil rapportere om mange-til-en-relasjonen mellom Firma og Egendefinert objekt 01, bruker du imidlertid ikke dette emneområdet. Emneområdet Egendefinert objekt 01, som er et emneområde med enkel utforming, kan brukes til å rapportere om alle mange-til-en-relasjonene mellom alle standard posttyper og Egendefinert objekt 01. Emneområdene av typen mange-til-mange er de eneste du kan bruke til å rapportere om mange-til-mange- og en-til-mange-relasjonene mellom posttyper.
Samlet	Du kan bruke denne typen emneområde til å rapportere om både en-til-mange- og mange-til-en-relasjoner mellom posttypene for egendefinerte objekter og andre posttyper, men ikke om mange-til-mange-relasjoner.

De første fire typene emneområder som er nevnt (Enkel, Flere fakta, Sammendrag og Mange-til-mange) er standardemneområder. Den femte typen emneområde er et føderert emneområde for egendefinerte objekter.

Standardemneområder

Standardemneområder er ment for å rapportere om relasjonen mellom standardposttyper, inkludert Egendefinert objekt 01, 02 og 03. Standardposttyper og Egendefinert objekt 01, 02 og 03 kan ha følgende relasjoner:

- Én-til-mange
- Mange-til-én
- Mange-til-mange

Oracle CRM On Demand gir dedikerte emneområder som tillater rapportering av mange-til-én-relasjoner mellom en standardposttype og andre posttyper. Emneområdet for salgsmuligheter tillater for eksempel rapportering av relasjonen mellom en salgsmulighetsposttype og andre posttyper. Dedikerte emneområder tillater også rapportering av en mange-til-mange-relasjon mellom to posttyper. Emneområdet for historikk for salgsmuligheter og partnere tillater for eksempel rapportering av en mange-til-mange-relasjon mellom salgsmulighets- og partnerposttyper.

Sammensluttete emneområder

Det finnes to sammensluttete emneområder:

- Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering gir deg muligheten til å rapportere om relasjonene mellom Egendefinert objekt 04 til og med 40 og mange andre posttyper, inkludert Egendefinert objekt 01, 02 og 03. Du kan rapportere om alle typer relasjoner med dette emneområdet, unntatt mange-til-mange-relasjonen mellom Egendefinert objekt 04 til og med 40 og andre posttyper, som ikke støttes direkte av Oracle CRM On Demand.
- Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering er det eneste emneområdet som forener rapportering av alle egendefinerte objekter og tilknyttede objekter i ett emneområde.
- Du kan bruke Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for historisk analyse til å rapportere om relasjonene mellom Egendefinerte objekter 01-05 og firmaer, aktiviteter, kampanjer, kontaktpersoner, kundeemner, salgsmuligheter, partnere og serviceforespørsler.

Konseptet med én førende posttype gjelder ikke i et sammensluttet emneområde. Mangelen på en førende posttype betyr at du alltid må legge til en standardmåling i analysen. Ettersom et sammensluttet emneområde ikke har ett førende objekt, må analysen alltid inneholde en måling for å kunne velge en relasjonsbane mellom objekter. I ikke-sammensluttete emneområder trenger du ikke å velge en måling fordi relasjonen allerede er definert i registeret ved hjelp av en implisitt faktamåling.

Et sammensluttet emneområde gir tilgang til målingene for de relaterte posttypene som støttes, slik at du kan bygge en sammendragsrapport for de relaterte målingene. Ved hjelp av Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering kan du bygge en sammendragsanalyse som inkluderer de fleste posttypene i Oracle CRM On Demand.

Med et sammensluttet emneområde kan du bygge analyser som viser en-til-mange- og mange-til-mange-relasjonene for posttypene som støttes. I utformingen for mange-til-mange må du bruke emneområdet for standardposttypen (for eksempel posttypen Firma) og emneområdet for det egendefinerte objektet for å rapportere om en-til-mange-relasjonen, og du må bruke emneområdet for det egendefinerte objektet for å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom andre posttyper og dette egendefinerte objektet. Ved hjelp av Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering og Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for historisk analyse kan du få tilgang til begge relasjonstypene. En mange-til-mange-analyse er imidlertid ikke tilgjengelig i disse emneområdene.

Endre navn på posttyper i Analytics

Oracle tilbyr endring av posttypenavn i Analytics for alle standard posttyper. Selskapsadministratorer kan gi nytt navn til posttyper i Oracle CRM On Demand. Disse nye navnene gjenspeiles i analysedelen av Oracle CRM On Demand. Posttypene med nytt navn vises med de nye navnene i emneområder, rapporter og instrumentpaneler. Hvis en selskapsadministrator for eksempel endrer firmaposttypenavnet til *Lege* i Oracle CRM On Demand, blir ordet *Firma* erstattet i alle svarene og emneområdene. Emneområdet *Firmaadresse* blir dermed *Legeadresse*. Emneområdet *Firmamålinger* blir *Legemålinger*, og så videre.

Row_ID og objekt-ID

For hver posttype i et emneområde (for eksempel firma, aktivitet eller aktiva) er feltet Row_ID i databasen tilordnet til et felt med navnet ID for <objekt>, for eksempel ett av følgende: ID for firma, ID for kundeemne eller ID for serviceforespørsel.

Optimaliserte egendefinerte felt

Enkelte dimensjoner har egendefinerte felt som er optimalisert slik at spørringstiden reduseres når de brukes i filtre. Optimaliserte egendefinerte felt finnes i mapper hvor navnet inneholder Optimaliserte egendefinerte felt, Optimaliserte egendefinerte målinger eller Optimaliserte plukklstefelt (kode), for eksempel Optimaliserte egendefinerte felt for firma, Optimaliserte egendefinerte målinger for salgsmulighet og Optimaliserte plukklstefelt for firma (kode). Numeriske egendefinerte felt, f.eks. felt av typen CUR, INT eller NUM, er tilgjengelige som målinger i mappen for optimaliserte egendefinerte målinger hvis posttypen er primærobjektet i et bestemt emneområde. Posttypen Firma er for eksempel primærobjektet i emneområdet Firmahistorikk.

Enkelte dimensjoner i emneområder for sanntid har felt som er optimalisert slik at spørringstiden reduseres når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene Kode eller UTC. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filteringsfelt, se [Bruke optimaliserte filteringsfelt \(på side 956\)](#).

Firmaadresser - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og adresser. I andre emneområder er det mulig å rapportere om bare primæradressen for et firma. Dette emneområdet tillater imidlertid rapportering av alle adresser for et firma sammen med de egendefinerte feltene, samt en adresse som deles av flere firmaer.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Adresse

Målinger

- Adressemålinger
 - Antall firmaadresser

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Mappen Egendefinerte felt for firmaadresse tilordnes bare til de egendefinerte feltene for firmaadressene. Hvis en delt adresse knyttes til et firma, er bare de egendefinerte feltene som legges til via valget Rediger, tilgjengelige for rapportering, og ikke de egendefinerte feltene for den delte adressen.

Firma og konkurrent - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer konkurrentdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Alle attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmakonkurrent
- Kampanje

- Dato
- Eid av bruker
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Potensiell inntekt
 - Potensiell inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: totalt antall dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Inntekt
 - Produktinntekt (000)

- Bokført inntekt for produkt (000)

Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Firmaer kan kobles til et firma som konkurrenter. Firmaer som er koblet til et firma som konkurrenter, vises i området for relaterte opplysninger for firmakonkurrenter på siden for firmadetaljer. Forbindelsen mellom to firmaer som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede firmaene.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom firmaet og konkurrenten, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for firmaet, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Firma. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for en konkurrent, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Firmakonkurrent.

Firma og partner - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer partnerdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmapartner
- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Potensiell inntekt
 - Potensiell inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt

- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt (000)

Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Firmaer kan kobles til et firma som partnere. Firmaer som er koblet til et firma som partnere, vises i området for relaterte opplysninger for firmapartnere på siden for firmadetaljer. Forbindelsen mellom to firmaer som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede firmaene.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom firmaet og partneren, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for firmaet, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Firma. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for en partner, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Firmapartner.

Firma og relatert firma - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for beslektet firma, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle de beslektede firmaene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett beslektet firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Alle attributtene som definerer relasjonen med det beslektede firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker
- Beslektet firma
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Potensiell inntekt
 - Potensiell inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)

- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt (000)

Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Firmaer kan kobles til hverandre. Firmaer som er koblet til et firma, og ikke er koblet som konkurrenter eller partnere, vises i området for relaterte opplysninger for firmaforbindelser på siden for firmadetaljer. Forbindelsen mellom to firmaer som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede firmaene.

MERKNAD: Når du skal koble firmaer til hverandre, må du ha rettigheten Gå til utvidet forbindelse for firma og rettigheten Håndter tilgang til utvidet forbindelse for kontaktperson og firma i brukerrollen, og administratoren må legge til området for relaterte opplysninger for firmaforbindelser i sideoppsettet for firmadetaljer som er tilordnet til rollen din.

Når du skal trekke ut opplysninger om primær kontaktperson for forbindelsen mellom firmaer, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for firmaet, velger du kolonnene fra mappa Primær kontaktperson under dimensjonen Firma. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for et koblet firma, velger du kolonnene fra mappa Primær kontaktperson under dimensjonen Relatert firma.

Kontaktperson for firma - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og kontaktpersoner. Du kan bruke det til å rapportere om alle kontaktpersoner som er knyttet til et firma, eller en kontaktperson som deles av flere firmaer. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om firmaer som ikke er knyttet til noen kontaktperson, eller til å rapportere om kontaktpersoner som ikke er koblet til et firma.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson

Målinger

- Målinger for kontaktperson for firma
 - Antall kontaktpersoner for firma

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Firma - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir en sammendragvisning av viktige driftsmålninger for firmaene til et selskap. Firmaposttypen er posttypen du vil analysere. Du kan bruke firmaposttypen til å svare på spørsmål om firmaprestasjoner: Hvilke selskaper har flest serviceforespørsler? Hvilke selskaper har flest salgsmuligheter? I dette emneområdet kan du gruppere og opprullere disse målingene på alle nivåer etter firma, salgsdistrikt for firma og datodimensjoner. Hvis du vil foreta en dypere analyse som omfatter andre forretningsområder, må du bruke andre emneområder.

Forbindelsestype

Sammendrag

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner

- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt (000)

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Firmateam - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og teambrukere. Ettersom det er mulig å knytte et firma til flere teammedlemmer i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å opprette en liste over alle teammedlemmer som er knyttet til et firma, eller alle firmaer der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om firmaer som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en konto.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmateam
- Dato
- Teammedlem

Målinger

- Firmateam
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for firmateam
 - Antall medlemmer av firmateam

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

I mappa Optimaliserte egendefinerte felt for firmateam for dimensjonen Firmateam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige:

- Avmerkingsboks
- Dato
- Dato/klokkeslett
- Prosent
- Telefon
- Plukklister
- Tekst (lang)
- Tekst (kort)

I mappa Optimaliserte egendefinerte målinger for firmateam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige som målinger:

- Valuta
- Heltall
- Nummer

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din eller i selskapsprofilen. Derfor kan du alltid rapportere om alle firmaene der du enten er eier eller teammedlem.

Aktivitet - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere et stort utvalg aktivitetsmålinger etter dimensjonene for aktivitet, firma, salgsmulighet, kundeemne, kampanje, kontaktperson, serviceforespørsel og dato. Ettersom dette emneområdet representerer hver enkelt aktivitetshendelse og hver samhandling i forbindelse med disse posttypene, er dette emneområdet på det lavest mulige nivået, noe som betyr at faktatabellen for aktiviteter som fastsetter emneområdet, kan være den største. Med dette emneområdet kan du rulle opp og analysere aktivitetsmålinger

ved hjelp av det mest omfattende settet med dimensjoner. Emneområdet består av to eller flere faktatabeller, som tillater rapportering av brukerkvoter i tilknytning til aktivitetsmålinger.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Forhandler
- Hendelse
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Kvote
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivitetsmålinger
 - Egendefinerte målinger for aktivitet
 - Aktivitetsmålinger etter opprettelsesdato
 - Antall aktiviteter (opprettelsesdato)
 - Antall avtaler (opprettelsesdato)
 - Antall lukkede aktiviteter (opprettelsesdato)
 - Antall åpne aktiviteter (opprettelsesdato)
 - Antall oppgaver (opprettelsesdato)
 - Aktivitetsmålinger etter andre datoer
 - Antall avtaler (sluttdato)
 - Antall avtaler (startdato)
 - Antall oppgaver (forfallsdato)
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall aktiviteter
 - Antall planlagte avtaler
 - Antall oppringinger
 - Antall gjennomførte samtaler
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Dimensjonene for firma, aktivitet og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Aktiverte felt for tidssone for bruker

Vanligvis viser alle tidspunkt som er inkludert i rapporter for analyseemneområder, selskapets tidssone, slik at tidsopplysningene blir konsekvente, uavhengig av hvem som genererer rapporten. Aktivitetsdimensjonen omfatter følgende felt:

- Sluttidspunkt
- Sluttidspunkt Tidssone for bruker
- Starttidspunkt
- Starttidspunkt Tidssone for bruker

Feltene Sluttidspunkt og Starttidspunkt rapporterer aktivitetstiden i selskapets tidssone. Feltene Sluttidspunkt Tidssone for bruker og Starttidspunkt Tidssone for bruker gir de samme opplysningene som standardfeltene, men i den lokale tidssonen til brukeren.

Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere avanserte egendefinerte objekter.

Emneområdet for historisk analyse for avanserte egendefinerte objekter er et spesialemneområde som gjør det mulig å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom Egendefinerte objekter 01, 02 og 03 og visse forhåndsbygde objekter, samt å rapportere om mange-til-en-relasjonen mellom Egendefinerte objekter 01-05 og visse forhåndsbygde objekter. Ettersom emneområdet for historisk analyse for avanserte egendefinerte objekter forener rapportering av et antall objekter i ett emneområde, er det nødvendig å ta med en fastsettelsesmåling for analysen som hjelp til å velge en relasjonsbane mellom objektene i analysen. Når det er to eller flere dimensjoner i en analyse, krever Oracle CRM On Demand-analysen en måling for å relatere dimensjonene. Hvis rapporten ikke inkluderer en måling, velger Oracle CRM On Demand-analysen én vilkårlig.

Mange-til-mange-relasjonen er implementert for egendefinert objekt 01, 02 og 03 og firma, kontaktperson, serviceforespørsel og salgsmulighet i Analytics. Det er derfor mulig å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom egendefinert objekt 01, 02 og 03 og disse objektene.

Forbindelsestype

Samlet

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 01
- Egendefinert objekt 02
- Egendefinert objekt 03
- Egendefinert objekt 04

- Egendefinert objekt 05
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Partner
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Aktivitetsmålinger
 - Egendefinerte målinger for aktivitet
 - Aktivitetsmålinger etter opprettelsesdato
 - Antall aktiviteter
 - Antall avtaler (opprettelsesdato)
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
 - Antall oppgaver (opprettelsesdato)
 - Aktivitetsmålinger etter andre datoer
 - Antall avtaler (sluttdato)
 - Antall avtaler (startdato)
 - Antall oppgaver (forfallsdato)
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for aktivitet
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall aktiviteter
 - Antall planlagte avtaler
 - Antall oppringinger
 - Antall gjennomførte samtaler
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
- Kampanjemålinger
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for kampanje
 - Antall firmaer for kampanje
 - Antall kampanjer
 - Antall aktive kampanjer

- Antall fullførte kampanjer
- Antall planlagte kampanjer
- Antall kontaktpersoner for kampanje
- Antall kundeemner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
- Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
- Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 100, deretter delt på inntektsmålet).
- Gjennomsnittskostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittskostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
- Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Omgjøringsgrad for kundeemne (definisjon: kundeemnene som ble til kunder, uttrykt i prosent).
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Kapitalavkastning
- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Verdi for bopel
 - Gjennomsnittlig verdi for bopel
 - Gjennomsnittlig verdi for bopel (000)
 - Verdi for bopel
 - Verdi for bopel (000)
- Sum aktiva
 - Gjennomsnittlig sum aktiva
 - Gjennomsnittlig sum aktiva (000)
 - Sum aktiva
 - Sum aktiva (000)
- Sum utgifter
 - Gjennomsnittlig sum utgifter
 - Gjennomsnittlig sum utgifter (000)
 - Sum utgifter
 - Sum utgifter (000)

- Total inntekt
 - Gjennomsnittlig total inntekt
 - Gjennomsnittlig total inntekt (000)
 - Total inntekt
 - Total inntekt (000)
- Total gjeld
 - Gjennomsnittlig total gjeld
 - Gjennomsnittlig total gjeld (000)
 - Total gjeld
 - Total gjeld (000)
- Total nettoverdi
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi (000)
 - Total nettoverdi
 - Total nettoverdi (000)
- Salg hittil i år (HIÅ)
 - Gjennomsnittlig salg hittil i år (HIÅ)
 - Gjennomsnittlig salg hittil i år (HIÅ) (000)
 - Salg hittil i år (HIÅ)
 - Salg hittil i år (HIÅ) (000)
- Antall kunder
- Antall kontaktpersoner
- Antall prospekter
- Målinger for egendefinert objekt 01–05
 - Egendefinerte målinger for egendefinert objekt 01–05
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for egendefinert objekt 01-05
 - Antall egendefinerte objekter 01–05
- Kundeemnemålinger
 - Egendefinerte målinger for kundeemne
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for kundeemne
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall nye salgsmuligheter
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall oppnådde

- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
- Gjennomsnittlig antall dager til oppfølging av kundeemne. (Definisjon: antallet dager som kundeemnet skal følges opp, delt på antallet kundeemner.)
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Projisert inntekt
- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
 - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
 - Gjennomsnittlig salgssyklus
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
 - Tapsgrad for salgsmulighet
 - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet
 - Inntekt
- Optimaliserte egendefinerte målinger for salgsmulighet
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Forventet inntekt
- Forventet inntekt (000)
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet
- Bokført inntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden (000)
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden (000)

- Inntekt
- Inntekt (000)
- Partnermålinger
 - Egendefinerte målinger for partner
 - Målinger for hovedpartnerfirma
 - Antall godkjente forespørsler om markedsutviklingsmidler
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall dagers venting på godkjenning for MDF-forespørsel
 - Antall dager til godkjenning for MDF-forespørsel
 - Antall avtaleregistreringsprodukter
 - Antall avtaleregistreringer
 - Antall avtaleregistreringer omgjort til salgsmulighet
 - Antall avtaleregistreringer for nye kunder
 - Antall avtaleregistreringer for nye salgsmuligheter
 - Antall avtaleregistreringer som venter på godkjenning
 - Antall avtaleregistreringer som førte til oppnåelse
 - Antall avtaleregistreringer med salgsmuligheter
 - Antall kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
 - Antall kundeemner som førte til tappt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til oppnådd salgsmulighet
 - Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler
 - Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler som venter på godkjenning
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall partnere med kundeemner
 - Antall partnere med salgsmuligheter
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall forespørsler om spesialpris
 - Antall oppnådde
 - Antall godkjente avtaleregistreringer

- Antall utløpte avtaleregistreringer
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig autorisert kostnad for produkt for spesialprising
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne
- Gjennomsnittlig antall dager for å følge opp kundeemne
- Gjennomsnittlig antall dager til godkjenning for avtaleregistrering
- Gjennomsnittlig MSPR for produkt for spesialprising
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig innkjøpskostnad for produkt for spesialprising
- Gjennomsnittlig forespurt kostnad for produkt for spesialprising
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt
- Forventet inntekt (000)
- Forventet inntekt for kundeemne
- Forhåndsgodkjent beløp for markedsutviklingsmidler
- Forhåndsgodkjent beløp for markedsutviklingsmidler (000)
- Forespurt beløp for markedsutviklingsmidler
- Forespurt beløp for markedsutviklingsmidler (000)
- Forespurt beløp for markedsutviklingsmidler som venter på godkjenning
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Bokført inntekt for produkt (000)
- Produktinntekt (000)
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Autorisert beløp for spesialprising
- Autorisert beløp for spesialprising (000)
- Forespurt beløp for spesialprising

- Forespurt beløp for spesialprising (000)
- Produktmengde for spesialprising
- Total produktmengde for avtaleregistrering
- Totalt godkjent kravbeløp for markedsutviklingsmidler
- Totalt godkjent kravbeløp for markedsutviklingsmidler (000)
- Totalt forespurt kravbeløp for markedsutviklingsmidler
- Totalt forespurt kravbeløp for markedsutviklingsmidler (000)
- Total inntekt i avtaleregistreringer
- Total inntekt i avtaleregistreringer (000)
- Total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter (000)
- Total inntekt i åpne avtaleregistreringer
- Total inntekt i åpne avtaleregistreringer (000)
- Antall partnere
- Målinger for serviceforespørsler
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
 - Målinger for serviceforespørsler etter lukningsdato
 - Antall annullerte serviceforespørsler (lukningsdato)
 - Antall lukkede serviceforespørsler (lukningsdato)
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler (lukningsdato)
 - Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler (lukningsdato)
- Optimaliserte egendefinerte målinger for serviceforespørsel
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittsalder for åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittsalder for åpne serviceforespørsler (minutter)

Bruksnotater

Analyser uten resultater kan forekomme av flere årsaker. Den ene årsaken er mangelen på en måling i analysen. Analysen må inneholde minst én måling.

Du kan også få en analyse uten resultater hvis du bruker to egendefinerte objekter som ikke er direkte koblet til hverandre. Når du skal analysere tilknytningen mellom et egendefinert objekt og et annet objekt som inkluderer et annet egendefinert objekt, må objektene være direkte tilknyttet. Hvis et firmaobjekt for eksempel er direkte knyttet til egendefinert objekt 01 og egendefinert objekt 03, kan du rapportere om tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 01 samt tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 03. Du kan imidlertid ikke rapportere om den kombinerte tilknytningen mellom firma, egendefinert objekt 01 og egendefinert objekt 03, med mindre en direkte tilknytning mellom egendefinert objekt 01 og egendefinert objekt 03 er definert i applikasjonen.

Videre med samme eksempel: Hvis et firmaobjekt er direkte knyttet til egendefinert objekt 01 og egendefinert objekt 01 er direkte knyttet til egendefinert objekt 03, kan du rapportere om tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 01 samt tilknytningen mellom egendefinert objekt 01 og egendefinert objekt 03. Du kan imidlertid ikke rapportere om den kombinerte tilknytningen mellom firma, egendefinert objekt 01 og egendefinert objekt 03 med mindre det er en direkte tilknytning mellom firma og egendefinert objekt 03, som definert i applikasjonen.

Dimensjonene for firma, kontaktperson og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Felles datodimensjon

Mange av posttypedimensjonene i dette emneområdet har en datomappe, for eksempel Dato eller Opprettelsesdato. Noen posttyper deler imidlertid en felles datodimensjon. Hvis du velger kolonner fra datomappen under en posttype som deler en datodimensjon med andre posttyper, og hvis du velger en måling for én av de andre posttypene som deler den samme datodimensjonen, viser analysen alle datoene for poster av posttypen som du har valgt målingen fra. Posttypene Firma og Kontaktperson deler for eksempel en datodimensjon. Hvis du velger kolonnen Dato fra mappen Opprettelsesdato under mappen Firma, og hvis du velger målingen Antall firmaer, viser analysen dermed alle datoene som firmaposter er opprettet på. Ettersom posttypene Firma og Kontaktperson deler en datodimensjon, vises imidlertid det samme resultatet hvis du velger kolonnen Dato fra mappen Opprettelsesdato under mappen Kontaktperson og målingen Antall firmaer.

Hvis du velger kolonner fra datomappen under en posttype som deler en datodimensjon med andre posttyper, og hvis du velger målinger fra to eller flere av posttypene som deler den samme datodimensjonen, viser analysen alle datoene for poster av alle posttypene som du har valgt målingene fra. Hvis du for eksempel velger kolonnen Dato fra mappen Opprettelsesdato under mappen Firma, og hvis du velger målingene Antall firmaer og Antall kontaktpersoner, viser analysen alle datoene som firmaposter og kontaktpersonposter er opprettet på. Verdien 0 (null) vises i dette eksemplet for målingen Antall kontaktpersoner for en hvilken som helst dato som firmaposter, men ingen kontaktpersonposter, er opprettet på, og verdien 0 (null) vises for målingen Antall firmaer for en hvilken som helst dato som kontaktpersonposter, men ingen firmaposter, er opprettet på.

Den følgende tabellen viser posttypene som deler en felles datodimensjon, og navnet på datodimensjonen slik den vises for hver av posttypene.

Posttypedimensjon	Datodimensjon
Firma	Opprettelsesdato
Kampanje	Dato
Egendefinerte objekter 01 til 05	Opprettelsesdato
Kundeemne	Dato
Salgsmulighet	Lukkingsdato
Serviceforespørsel	Dato

Egendefinerte felt for tilknyttet objekt

Egendefinerte felt for et tilknyttet objekt er ikke tilgjengelige for bruk i rapporter i emneområdet for historisk analyse av avanserte egendefinerte objekter. Hvis du for eksempel oppretter et felt for et egendefinert objekt som et relatert felt for et annet egendefinert objekt, er ikke det nye feltet tilgjengelig under hovedobjektmappen i emneområdet for historisk analyse av avanserte egendefinerte objekter. Det nye feltet forblir imidlertid tilgjengelig i mappen for det relaterte objektet.

Aktiva - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere aktivamålinger etter dimensjonene for firma, aktiva, salgsmulighet, produkt og bruker. Du kan spore aktiva og produkter som er solgt til en kunde eller et selskap. Dette emneområdet er et av de sjeldne emneområdene der synlighet til aktivaposter er basert på synligheten for de tilknyttede firmapostene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Dato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Produktkategori
- Produkt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivamålinger
 - Aktivamålinger etter innkjøpsdato
 - Antall aktiva
 - Innkjøpspris
 - Mengde
 - Gjennomsnittlig innkjøpspris
 - Gjennomsnittsmengde
 - Aktivamålinger etter skipningsdato
 - Antall aktiva
 - Innkjøpspris
 - Mengde
 - Gjennomsnittlig innkjøpspris
 - Gjennomsnittsmengde
- Antall aktiva
- Innkjøpspris
- Mengde
- Gjennomsnittlig innkjøpspris
- Gjennomsnittsmengde

Bruksnotater

Du kan analysere aktivamålingene etter dimensjonen Eid av bruker. Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Besøksaktivitet - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med emneområdet Historikk for ringeaktivitet kan salgssjefer og selgere analysere ringeaktivitetsdata etter firma, kontaktperson, aktivitet, eier, produkt, produktkategori og dato. I motsetning til emneområdet Aktivitetshistorikk er målingene i emneområdet Historikk for ringeaktivitet basert på Life Sciences-posttypene som er knyttet til aktiviteten, inkludert følgende: Detaljer om produkter, Leverte prøver, Prøveforespørsler, Prøveforespørselselementer og Leverte reklameartikler. Dette betyr at det ikke kan rapporteres om aktiviteter som ikke har poster for ett eller flere av disse tilknyttede underordnede posttypene, ved hjelp av dette emneområdet.

Du kan bruke dimensjonen for produktkategori til å lage et sammendrag av målinger for ringeaktivitet for ulike nivåer i et produkthierarki, for eksempel varemerke, delmarked og marked.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Besøksaktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori
- Detaljer om produkter
- Prøveforespørsel
- Leverte prøver

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for besøksaktivitet
 - Egendefinerte målinger for detaljer om produkter
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall

- Egendefinerte målinger for prøveforespørsel
- Egendefinerte målinger for leverte prøver
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
- Antall firmaer
- Antall besøksaktiviteter
- Detaljer om antall besøk etter produkt
- Detaljer om produkter for antall besøk
- Antall leverte reklameartikler ved besøk
- Antall elementer for prøveforespørsel for besøk
- Antall besøksprøveforespørsler
- Antall leverte prøver ved besøk
- Antall kontaktpersoner
- Antall leverte reklameartikler
- Antall prøveforespørselselementer
- Antall leverte prøver

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer. Du kan rapportere om poster for deltakersamtaler, firmabesøk og yrkesmessige samtaler og tilknyttede målinger.

Antall kontaktpersoner viser mengden av unike primære kontaktpersoner, ikke alle kontaktpersoner som er knyttet til samtalen.

Kampanje - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gjør det mulig med omfattende analyse av kampanjer etter dimensjonene for kampanje, bruker og dato. Du kan analysere kampanjeresultater, ytelse og kapitalavkastningen. Emneområdet inneholder også målinger som hjelper deg å løse problemer med å nå kampanjemål og optimalisere fremtidige kampanjer.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kampanjer
- Eid av bruker
- Dato

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

■ Målinger

- Antall kampanjer
- Antall aktive kampanjer
- Antall fullførte kampanjer
- Antall planlagte kampanjer
- Antall kundeemner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall firmaer for kampanje
- Antall kontaktpersoner for kampanje
- Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
- Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
- Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 10, deretter delt på inntektsmålet).
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
- Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittlig kostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Gjennomsnittlig kostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Omgjøringsgrad for kundeemne (definisjon: kundeemnene som ble til kunder, uttrykt i prosent).
- Inntekt
- Bokført inntekt
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Kapitalavkastning

Bruksnotater

Ingen

Svar på kampanje - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Kampanjesvardata er begrenset til data bare fra kampanjer i Oracle Email Marketing On Demand. Svardata vises ikke for kampanjer der dataene har blitt registrert i brukergrensesnittet i Oracle CRM On Demand. Oracle Email Marketing On Demand er ikke lenger i bruk, og ingen nye kampanjer kan startes. Du kan fortsatt bruke dette emneområdet til å rapportere på eksisterende kampanjedata.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kampanjeopplysninger, inkludert svardata fra kampanjer i Oracle Email Marketing On Demand. Det er et tillegg til emneområdene for kampanje, som leverer ytelsesdata for kampanjen. Selskaper kan analysere svaret på en kampanje i Oracle Email Marketing On Demand ved å svare på følgende spørsmål: Hvor mange personer mottok kampanjen? Hvor mange av dem svarte? Hvordan svarte de? Hvor lang tid brukte de på å svare? og så videre.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kampanjemottaker
- Kampanjesvar
- Dato

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger
 - Antall mottakere. Denne målingen er basert på feltet for kampanjemottaker.
 - Antall harde returer. Denne målingen er basert på svartypene for Adresse flyttet, Ugyldig adresse og Ugyldig avsender.
 - Antall myke returer. Denne målingen er basert på svartypene for Problem med postboks, Systemproblem, Nettverksproblem, Protokollproblem, Sikkerhetsproblem, Melding for stor, Ferie og Siste utvei.
 - Antall svarere. Denne målingen er basert på leveransestatusen.
 - Antall svar. Denne målingen er basert på leveransestatusen.
 - Antall åpne svar. Denne målingen er basert på svartypen for Melding åpnet.
 - Antall klikkehopp. Denne målingen er basert på svartypen for Klikkehopp.
 - Antall godkjenninger. Denne målingen er basert på svartypen for Bli med i liste.
 - Antall avslag. Denne målingen er basert på svartypen for Utebli fra liste.
 - Antall globale godkjenninger. Denne målingen er basert på svartypen for Globalt godkjenning.
 - Antall globale avslag. Denne målingen er basert på svartypen for Globalt avslag.
 - Gjennomsnittlig antall dager til å svare. Denne målingen er basert på leveransestatusen.

Bruksnotater

Målingen for kampanjesvar er enten basert på leveransestatusen eller svartypen. Antall harde returer er for eksempel basert på svartypen, ikke leveransestatusen, selv om det er en leveransestatus for hard retur.

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Adresser til kontaktperson - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og adresser. I andre emneområder er det bare mulig å rapportere om primæradressen til en kontaktperson. Med dette

emneområdet kan du imidlertid rapportere om alle adresser for en kontaktperson samt en adresse som deles av flere kontaktpersoner.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Adresse

Målinger

- Adressemålinger
 - Antall adresser til kontaktperson

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Kontaktperson - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Du kan bruke dette emneområdet til å rapportere om målinger for kontaktpersoner etter dimensjonene for kontaktperson, firma, kampanje, eid av bruker og dato. Detaljnivået for dette emneområdet er én rad for hver kontaktperson som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Med dette emneområdet kan du raskt svare på følgende spørsmål: Hvem er de ti beste ansatte med det største antallet kontaktpersoner? Hvilke firmaer har ingen kontaktpersoner? Hva er de største kampanjene etter kontaktpersoner? Hvor mange prospekter får selskapet fra en bestemt kontaktperson?

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Eid av bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoner
 - Antall kunder
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall prospekter

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Interesser for kontaktperson - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med emneområdet for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser kan du generere rapporter om kontaktpersonenes interesser for kontaktpersondimensjonen. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres fastsette klientenes interesser og hobbyer og velge meningsfulle gaver til klientene, som er basert på disse interessene. De kan også bruke opplysningene til å arrangere relevante påskjønnelsesarrangementet, for eksempel golfturneringer. På denne måten kan rådgiverne få et bedre forhold til klientene samt møte klientenes venner og familier. Slike arrangementer kan skape nysalg.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Eid av bruker
- Dato
- Kontaktpersoninteresser

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoninteresser
 - Antall kontaktpersoninteresser

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Kontaktpersoninntekt - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med emneområdet Historikk for kontaktpersoninntekt kan du analysere produktinntektsdata etter produkt, produktkategori, eier og dato. Målingene i dette emneområdet inkluderer følgende:

- Antall produkter
- Gjennomsnittlig antall produkter
- Gjennomsnittlig inntekt

Brukerne kan opprette rapporter som viser ulike typer produktinntekt over tid, for eksempel projisert inntekt sammenlignet med faktisk. Denne sammenligningen gjør det enklere for brukerne å forstå inntekspotensialet og salget av produkter etter kontaktpersoner. Du bruker dimensjonen for produktkategori til å gi et sammendrag av

målinger for kontaktpersoninntekt for ulike nivåer i et produkthierarki, for eksempel varemerker, delmarked og marked.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Produktkategori
- Produkt
- Kontaktpersoninntekt
- Dato
- Eid av bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoninntekt
 - Gjennomsnittlig antall produkter
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig inntekt

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Kontaktpersonteam - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du rapportere om mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og teammedlemmer. Du kan bruke den til å vise alle teammedlemmer som er knyttet til en kontaktperson, og alle kontaktpersoner der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan også bruke den til å rapportere om primærfirmaet som er knyttet til kontaktpersonen. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om kontaktpersoner som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en kontaktperson.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Kontaktpersonteam
- Dato
- Teammedlem

Målinger

- Kontaktpersonsteam
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for kontaktpersonsteam
 - Antall medlemmer av kontaktpersonsteam

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

I mappen Optimaliserte egendefinerte felt for kontaktpersonsteam for dimensjonen Kontaktpersonsteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige:

- Avmerkingsboks
- Dato
- Dato/klokkeslett
- Prosent
- Telefon
- Plukklister
- Tekst (lang)
- Tekst (kort)

I mappen Optimaliserte egendefinerte målinger for kontaktpersonsteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige som målinger:

- Valuta
- Heltall
- Nummer

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din eller i selskapsprofilen. Derfor kan du alltid rapportere om alle kontaktpersonene der du enten er eier eller teammedlem.

Avtaleregistrering - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for rapportering av avtaleregistrering gir opplysninger om hvordan partnerne dine bruker avtaleregistreringer, og hvilken virkning avtaleregistreringen har på forretningsdriften din. Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Opprette en rapport for å vise inntektsmengden som forventes fra avtaleregistreringer.
- Fastsette gjennomsnittlig antall dager det tar å godkjenne en avtaleregistrering.
- Fastsette prosentandelen salgsmuligheter som er registrert.
- Rapportere om antallet avtaleregistreringer som har ført til nye salgsmuligheter.
- Fastsette gjennomsnittlig gyldighetsperiode for avtaleregistreringer.
- Rapportere om den kvartalsvise endringen i inntekt fra avtaleregistreringer.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Tilknyttet kunde
- Tilknyttet salgsmulighet
- Kontaktperson
- Dato
- Avtaleregistrering
- Endelig godkjenner
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma

Målinger for ikke-lukningsdato

Følgende målinger er ikke basert på lukningsdatoen for registreringene:

- Målinger for avtaleregistrering
 - Egendefinerte målinger for avtaleregistrering
 - Antall avtaleregistreringer
 - Antall avtaleregistreringer med salgsmuligheter
 - Antall avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
 - Antall avtaleregistreringer for nye salgsmuligheter
 - Antall avtaleregistreringer for eksisterende kunder
 - Antall avtaleregistreringer for nye kunder
 - Antall avtaleregistreringer omgjort til salgsmulighet
 - Antall avtaleregistreringer som venter på godkjenning
 - Antall godkjente avtaleregistreringer
 - Antall utløpte avtaleregistreringer
 - Antall dager for å vente på godkjenning
 - Gjennomsnittlig antall dager til å godkjenne
 - Gjennomsnittlig gyldighetsperiode (i dager)
 - Prosentandel (%) godkjente avtaleregistreringer
 - Prosentandel (%) avviste avtaleregistreringer
 - Prosentandel (%) returnerte avtaleregistreringer
 - Prosentandel (%) avtaleregistreringer omgjort til salgsmulighet
 - Antall avtaleregistreringer som førte til oppnåelse

Målinger for lukningsdato

Følgende målinger er basert på lukningsdatoen for registreringene:

- Målinger for avtaleregistrering
 - Total avtalestørrelse i åpne avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig total avtalestørrelse i åpne avtaleregistreringer
 - Total inntekt fra avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig total inntekt fra avtaleregistreringer
 - Total inntekt for et kvartal siden fra avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig total inntekt for et kvartal siden fra avtaleregistreringer

Bruksnotater

Dimensjonen for tilknyttet kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Produktinntekt for avtaleregistrering - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

I emneområdet Historikk for produktinntekt for avtaleregistrering kan du finne trender og tendenser i linjeartikler for avtaleregistrering. Du kan opprette basisspøringer som omfatter målinger for produktinntekt for avtaleregistrering, ved hjelp av kjernedimensjonsattributter. Emneområdet kan hjelpe deg med å finne svar på følgende spørsmål:

- Hva er den forventede maksimumsinntekten fra et enkeltprodukt i én avtaleregistrering?
- Når det gjelder bare åpne avtaleregistreringer, hva er gjennomsnittsinntekten for hver avtaleregistrering (beregnet på grunnlag av inntektsposter)?
- Hvor mange unike produkter inngår i alle avtaleregistreringer (uansett godkjenningsstatus)?
- Hvilke produkter er best for alle åpne avtaleregistreringer etter total mengde, total inntekt, forekomst, gjennomsnittsmengde for hver avtaleregistrering eller gjennomsnittsinntekt for hver avtaleregistrering?
- Vis alle åpne avtaleregistreringer som har minst én linjeartikkel for produktinntekt med enten nullmengde eller ingen mengde eller nullpris eller ingen pris.
- Hvilke produkter var best for et kvartal siden etter mengde, inntekt, forekomst, gjennomsnittsmengde per avtaleregistrering eller gjennomsnittsinntekt for hver avtaleregistrering?

Forbindelsestype

Én-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Tilknyttet kontaktperson
- Tilknyttet kunde
- Tilknyttet salgsmulighet
- Dato (basert på lukningsdatoen for avtaleregistreringen)
- Avtaleregistrering
- Produktinntekt for avtaleregistrering
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori

Målinger

Emneområdet har følgende målinger:

- Målinger for produktinntekt for avtaleregistrering
 - Egendefinerte målinger for produktinntekt for avtaleregistrering:
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall

- Antall produkter
- Antall produkter i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Antall produkter i åpne avtaleregistreringer
- Gjennomsnittlig antall produkter i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Gjennomsnittlig antall produkter i åpne avtaleregistreringer
- Gjennomsnittspris
- Gjennomsnittsmengde
- Gjennomsnittlig total inntekt for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig inntekt
- Gjennomsnittlig total mengde i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Gjennomsnittlig total mengde i åpne avtaleregistreringer
- Gjennomsnittlig total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Gjennomsnittlig total inntekt i åpne avtaleregistreringer
- Gjennomsnittlig antall produkter (per avtaleregistrering)
- Total inntekt for et kvartal siden
- Total inntekt for et kvartal siden (000)
- Total mengde
- Total mengde (000)
- Total mengde i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Total mengde i åpne avtaleregistreringer
- Total inntekt
- Total inntekt (000)
- Total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter (000)
- Total inntekt i åpne avtaleregistreringer
- Total inntekt i åpne avtaleregistreringer (000)
- Hovedpartnerfirma

Bruksnotater

Ingen

Forhandler - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for analyse av forhandlerhistorikk gir deg muligheten til å analysere forhandlerhistorikk når det gjelder serviceforespørsler og aktiviteter.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Forhandler
- Eid av bruker
- Dato

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Forhandlermålinger
 - Egendefinerte målinger for forhandler
 - Antall forhandlere
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
 - Antall lukkede aktiviteter

Bruksnotater

Ingen

Hendelse - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

En hendelse kan være en hvilken som helst type reklame- eller utdanningshendelse der salgspersonale eller andre fagfolk deltar. Fra et selskapsperspektiv er dette hendelsestypene:

- **Selgernivå.** Utføres av en leder eller én eller flere selgere.
- **Bedriftsmessig eller nasjonalt nivå.** En nasjonal opplæringshendelse eller et møte som er rettet mot en bestemt gruppe fagfolk.

Du kan planlegge hendelser på nasjonalt nivå for et bestemt produkt eller en bestemt periode og deretter fordele ressurser etter region, distrikt eller selger. Farmasøytiske selskaper trenger for eksempel målinger og opplysninger om medisinske hendelser for å justere salgs- og markedsføringsaktiviteter. Fra et overholdelsesperspektiv gir rapporter opplysninger til selskaper, slik at selskaper kan styre budsjettene sine og sikre at det er få eller ingen avvik.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Hendelse
- Inviterte deltakere
- Kundeemne
- Hendelse for kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

■ Hendelsesmålinger

- Antall firmaer for hendelse
- Antall hendelser
- Antall inviterte deltakere
- Antall kundeemner for hendelse
- Antall salgsmuligheter for hendelse
- Budsjettoverskudd/-underskudd

(Definisjon: Forskjellen mellom hendelsesbudsjettet og hendelseskostnaden.)

■ Hendelsesbudsjett

Målingen for hendelsesbudsjett kommer fra dimensjonen. Når bare hendelsesdimensjonen brukes, er målingen summen av dimensjonsfeltverdien. Når andre dimensjoner (spesielt inviterte deltakere) brukes, beregnes imidlertid målingen som det maksimale av dimensjonsfeltverdien.

■ Hendelseskostnad

(Definisjon: Kostnaden for de gjennomførte aktivitetene for alle deltakere som er knyttet til en hendelse.)

Bruksnotater

Hvis selskapet endrer visningsnavnet for Hendelse til et egendefinert navn, vises det egendefinerte navnet i rapporter.

I tidligere versjoner enn versjon 29 ga rapporter som omfattet dimensjonene Produktkategori og Hendelser, ingen resultater hvis det ikke var knyttet et produkt til hendelsen. Dette ble endret i versjon 29, og dimensjonen Produktkategori er nå uavhengig av hendelse/produkt-tilknytninger.

Antall firmaer for hendelse returnerer antall firmaer knyttet til hendelser som har inviterte deltakere.

Antall kundeemner for hendelse returnerer antall kundeemner knyttet til hendelser som har inviterte deltakere.

Antall salgsmuligheter for hendelse returnerer antall salgsmuligheter knyttet til hendelser som har inviterte deltakere.

Hendelser uten inviterte deltakere

Hendelser med null inviterte deltakere blir ekskludert fra rapporter, bortsett fra i ett spesielt tilfelle. For at en hendelse med null inviterte deltakere skal bli vist i en rapport, må du bruke bare hendelsesdimensjonen (ikke legg til en ytterligere dimensjon) og unnlate å inkludere målinger.

Husholdning - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for analyse av husholdningshistorikk gir deg muligheten til å generere rapporter om husholdninger for kontaktpersondimensjonen. Med dette emneområdet kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke klienter tilhører hvilke husholdninger?
- Hvordan er husholdningsaktivaene i forretningsboken fordelt mellom klientene mine?
- Hva er de beste husholdningene etter total aktivaverdi?

Emneområdet for analyse av husholdningshistorikk har også en porteføljedimensjon som kan brukes til å rapportere om opplysninger om tilhørende porteføljer for kontaktpersoner for husholdningen. Legg merke til at porteføljen bare har en indirekte forbindelse til husholdninger (gjennom kontaktpersoner), slik at attributter for porteføljedimensjoner ikke kan brukes direkte til å analysere målinger for husholdning. Du kan kombinere

husholdningsrapporter med porteføljerapporter for å få en forbedret klienttjeneste ved å forstå klientene som medlemmer av en husholdning.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Husholdning
- Kontaktperson for husholdning

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for husholdning
 - Sum aktiva for husholdning
 - Sum aktiva for husholdning
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
 - Total inntekt for husholdning
 - Total inntekt for husholdning
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
 - Total gjeld for husholdning
 - Total gjeld for husholdning
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
 - Total nettoverdi for husholdning
 - Total nettoverdi for husholdning
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
- Sum kontaktpersonaktiva
 - Sum aktiva
 - Gjennomsnittlig sum aktiva
- Sum kontaktpersonutgifter
 - Sum utgifter
 - Gjennomsnittlig sum utgifter
- Total inntekt for kontaktperson
 - Total inntekt
 - Gjennomsnittlig total inntekt
- Total gjeld for kontaktperson

- Total gjeld
- Gjennomsnittlig total gjeld
- Total nettoverdi for kontaktperson
 - Total nettoverdi
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi
- Egendefinerte målinger for husholdning
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte serviceforespørsler
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall kontaktpersoner
- Antall serviceforespørsler for kontaktperson
- Antall kundeemner for kontaktperson
- Antall husholdninger

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Kundeemne - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kundeemnemålingene etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, kontaktperson, dato, kundeemne, salgsmulighet, eid av bruker og hovedpartnerfirma. Dette emneområdet inneholder posttyper som refererer til målinger som analyserer kvalitet på kundeemne, omgjøring av kundeemne og inntekter som er knyttet til kundeemner.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Kundeemnemålinger

- Antall arkiverte kundeemner
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall nye salgsmuligheter
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
- Gjennomsnittlig antall dager til oppfølging av kundeemne. (Definisjon: antallet dager som kundeemnet skal følges opp, delt på antallet kundeemner.)
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Projisert inntekt

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Kundeemneteam - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom kundeemner og teammedlemmer. Du kan bruke den til å vise alle teammedlemmer som er knyttet til et kundeemne, og alle kundeemner der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om kundeemner som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til et kundeemne.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Kundeemne
- Kundeemneteam
- Teammedlem

Målinger

- Kundeemneteam

- Optimaliserte egendefinerte målinger for kundeemneteam
- Antall medlemmer av kundeemneteam

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

I mappen Optimaliserte egendefinerte felt for kundeemneteam for dimensjonen Kundeemneteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige:

- Avmerkingsboks
- Dato
- Dato/klokkeslett
- Prosent
- Telefon
- Plukkliste
- Tekst (lang)
- Tekst (kort)

I mappen Optimaliserte egendefinerte målinger for kundeemneteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige som målinger:

- Valuta
- Heltall
- Nummer

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din eller i selskapsprofilen. Derfor kan du alltid rapportere om alle kundeemnene der du enten er eier eller teammedlem.

MDF-forespørsel - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Markedsutviklingsmidler (MDF) gir varemerkeeeieren muligheten til å gjøre markedsføringsmidler tilgjengelige for partnere på en systematisk måte, slik at partnerne selger varemerkeeeierens produkter i spesifikke geografiske områder eller markedsfører varemerket. Via MDF-forespørsler ber partnere om forhåndsgodkjenning av midler for markedsføringsaktiviteter. Når varemerkeeeieren godkjenner MDF-forespørselen, kan partnerne utføre aktiviteten og deretter sende et MDF-krav for å få tilbake de forhåndsgodkjente pengene som ble brukt.

Varemerkeeeiere trenger målinger og opplysninger om MDF-forespørsler for hver partner og hvert kvartal, slik at de kan justere markedsførings- og kanalsalget. Emneområdet for analyse av historikk for MDF-forespørsler gir varemerkeeeiere de nødvendige opplysningene til å styre MDF-budsjettene og sikre at midler tildeles til aktiviteter som har maksimalt utbytte av investeringen.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Hovedpartnerfirma
- Kampanje

- MDF-forespørsel
- Dato
- Eid av bruker
- Godkjenner

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for MDF-forespørsel
 - Egendefinerte målinger for MDF-forespørsel
 - Målinger for MDF-forespørsel etter sendedato
 - Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler
 - Forespurt beløp
 - Gjennomsnittlig forespurt beløp
 - Forhåndsgodkjent beløp
 - Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp
 - Totalt forespurt kravbeløp
 - Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp
 - Totalt godkjent kravbeløp
 - Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp
- Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Forespurt beløp
- Gjennomsnittlig forespurt beløp
- Forhåndsgodkjent beløp
- Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp
- Forespurt beløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig forespurt beløp for et kvartal siden
- Forhåndsgodkjent beløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp for et kvartal siden
- Totalt forespurt kravbeløp
- Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp
- Totalt godkjent kravbeløp
- Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp
- Totalt forespurt kravbeløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp for et kvartal siden
- Totalt godkjent kravbeløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp for et kvartal siden
- Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler som venter på godkjenning
- Forespurt beløp som venter på godkjenning
- Antall sendte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall godkjente forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall avviste forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall returnerte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall annullerte forespørsler om markedsutviklingsmidler

- Antall utløpte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall sendte krav om markedsutviklingsmidler
- Antall godkjente krav om markedsutviklingsmidler
- Antall avviste krav om markedsutviklingsmidler
- Godkjente forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Utløpte forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Avviste forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Returnerte forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Antall dager for å vente på godkjenning
- Antall dager til godkjenning
- Gjennomsnittlig antall dagers venting på godkjenning
- Gjennomsnittlig antall dager til godkjenning

Bruksnotater

Hvis selskapet endrer visningsnavnet for MDF-forespørsler til et egendefinert navn, vises det egendefinerte navnet i rapporter.

Salgsmulighet og konkurrent - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for konkurrerende firma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Dato

- Salgsmulighet
- Konkurrent for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
 - Inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
 - Gjennomsnittlig salgssyklus
 - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
 - Tapsgrad for salgsmulighet
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Salgsmuligheter kan kobles til en salgsmulighet som konkurrenter. Salgsmuligheter som er koblet til en salgsmulighet som konkurrenter, vises i området for relaterte opplysninger for konkurrenter for salgsmulighet på siden for detaljer om salgsmulighet. Forbindelsen mellom to salgsmuligheter som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede salgsmulighetene.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom salgsmuligheten og konkurrenten, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for salgsmuligheten, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Salgsmulighet. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for en konkurrent, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Konkurrent for salgsmulighet.

Salgsmulighet og partner - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for partnerfirma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Dato
- Salgsmulighet
- Partner for salgsmulighet

- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
 - Inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
 - Gjennomsnittlig salgssyklus
 - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
 - Tapsgrad for salgsmulighet
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Salgsmuligheter kan kobles til en salgsmulighet som partnere. Salgsmuligheter som er koblet til en salgsmulighet som partnere, vises i området for relaterte opplysninger for partnere for salgsmulighet på siden for detaljer om salgsmulighet. Forbindelsen mellom to salgsmuligheter som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede salgsmulighetene.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom salgsmuligheten og partneren, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for salgsmuligheten, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Salgsmulighet. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for en partner, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Partner for salgsmulighet.

Kontaktperson for salgsmulighet - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

I dette emneområdet kan du rapportere om alle kontaktpersoner som er knyttet til en salgsmulighet, eller en kontaktperson som er knyttet til flere salgsmuligheter. I andre emneområder for salgsmuligheter kan du bare rapportere om den primære kontaktpersonen for en salgsmulighet.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Salgsmulighet

Målinger

- Målinger for kontaktperson for salgsmulighet
 - Antall kontaktpersoner for salgsmulighet

Bruksnotater

Ingen

Salgsmulighet - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere salgsmuligheter etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, kampanje, kontaktperson, eier og dato. Dette emneområdet består av to eller flere faktatabeller og inkluderer målinger for salgsmuligheter og kvoter. Målinger for salgsmuligheter er definert på det laveste detaljnivået i dette emneområdet. Du kan derfor analysere målingene for alle dimensjoner. Kvotemålinger er imidlertid på et høyere detaljnivå og kan bare analyseres av følgende begrensede dimensjoner: dato (måned), kvote og eier.

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Dato

MERKNAD: Datodimensjonen er basert på åpningsdato for målinger fra målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato og er basert på lukningsdato for alle andre målinger. I alle tilfellene hentes datoen fra inntektsposten fordi Inntekt er faktatabellen.

- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Hovedpartnerfirma
- Kvote
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
 - Inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
 - Gjennomsnittlig salgssyklus
 - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
 - Tapsgrad for salgsmulighet
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall oppnådde

- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og emneområdet for analyse av historikk for salgsmuligheter gir ulike målinger. Før du velger ett av disse emneområdene, vurder de angitte målingene i begge for å sikre at du bruker emneområdet som passer best til dine behov.

Produktinntekt for salgsmulighet - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere produktinntekter for salgsmulighet etter firma, salgsdistrikt for firma, partner, kampanje, salgsmulighet, produkt for salgsmulighet, eid av bruker, produkt og produktkategori. Ettersom hver gjentagende produktinntektspost kan ha ulike startdatoer, er dette emneområdet på det laveste detaljnivået og inneholder én rad for hver gjentagende produktinntektspost i salgsmuligheten. På grunn av det høye detaljnivået i dette emneområdet gir det størst fleksibilitet for opprulling av data på hvilket som helst nivå i dimensjonene som støttes. Dette emneområdet inneholder også kvotedimensjonen og -målingene, som kan brukes til å rapportere om både produktinntekt for salgsmulighet og kvotemålinger i samme rapport.

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Dato
- Salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori

- Kvote
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produktinntekter for salgsmulighet
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Salgsmulighetsteam - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir mulighet for rapportering av forbindelsen mellom salgsmuligheter og salgsmulighetsteam. Bruk dette emneområdet til å foreta spørringer etter teammedlemmer som er involvert i en salgsmulighet.

Forbindelsestype

Mange-til-mange.

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato (basert på lukningsdatoen for salgsmuligheten)
- Salgsmulighet
- Salgsmulighetsteam
- Eid av bruker

Målinger

- Salgsmulighetsteam
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for salgsmulighetsteam
 - Antall medlemmer av salgsmulighetsteam

Bruksnotater

Datasynlighet. Hvis innstillingene du angir for historiske emneområder i profilen din, er Ledersynlighet eller Teamsynlighet, vil dette emneområdet bruke modusen Teamsynlighet, og du kan rapportere om alle salgsmuligheter der du enten er eier eller teammedlem. Hvis den angitte innstillingen i profilen din er Full synlighet, kan det rapporteres om salgsmuligheter som eies av deg eller dine underordnede, eller poster der du eller dine underordnede er lagt til som teammedlemmer.

Partner - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for analyse av partnerhistorikk gir deg muligheten til å analysere partnerhistorikk. Du kan analysere kundeemner, salgsmuligheter og inntekt etter partner og salgsdistrikt.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Partner
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for eierpartner
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall partnere med salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Bokført inntekt for produkt (000)
 - Produktinntekt (000)
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
 - Gjennomsnittlig antall dager for å følge opp kundeemne

- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Antall partnere med kundeemner
- Egendefinerte målinger for partner
- Antall partnere

Bruksnotater

Ingen

Levering av personlig tilpasset innhold - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Bruk opplysningene fra analyser i dette emneområdet til å begrense innhold og levere riktig melding til riktig person på riktig tidspunkt. Du kan analysere trender for detaljutforming, resultater for salgsmateriell og svar fra forskjellige segmenter, og målrette kundeaktivitetene dine i tråd med dette.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Svar på melding
- Meldingsplan
- Meldingsplanelement
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Antall firmaer
- Aktivitetsmålinger
 - Egendefinerte målinger for aktivitet
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Aktivitetsmålinger etter opprettelsesdato

-
- Antall aktiviteter
 - Antall avtaler (opprettelsesdato)
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
 - Antall oppgaver (opprettelsesdato)
 - Aktivitetsmålinger etter andre datoer
 - Antall avtaler (sluttdato)
 - Antall avtaler (startdato)
 - Antall oppgaver (forfallsdato)
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for aktivitet
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall aktiviteter
 - Antall planlagte avtaler
 - Antall oppringinger
 - Antall gjennomførte samtaler
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
 - Målinger for kontaktpersoner
 - Antall kontaktpersoner
 - Målinger for svar på melding
 - Egendefinerte målinger for svar på melding
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Antall svar på melding
 - Gjennomsnittlig sekvensnummer
 - Målinger for meldingsplanelement
 - Egendefinerte målinger for meldingsplanelement
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Antall meldingsplanelementer
 - Gjennomsnittlig sekvensnummer
 - Målinger for meldingsplan
 - Egendefinerte målinger for meldingsplan
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta

- Indeksert tall
- Antall meldingsplaner

Bruksnotater

Dimensjonene for firma, aktivitet og kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dette emneområdet har flere dimensjoner, men ikke alle kombinasjoner er gyldige. Det vises en feilmelding for kombinasjonene som er ugyldige. Eksempelvis er følgende kombinasjoner ugyldige, og vil gi en feilmelding:

Dimensjon	Dimensjon	Dimensjon
Produkt	Firma	Meldingsplan
Produkt	Firma	Meldingsplanelement
Produkt	Firma	Svar på melding
Produkt	Aktivitet	Meldingsplan
Produkt	Aktivitet	Meldingsplanelement
Produkt	Aktivitet	Svar på melding
Produkt	Kontaktperson	Meldingsplan
Produkt	Kontaktperson	Meldingsplanelement
Produkt	Kontaktperson	Svar på melding

Hvis synligheten din er Teamsynlighet og analysen din inkluderer dimensjonene Meldingsplan, Meldingsplanelement eller Svar på melding, brukes Ledersynlighet.

Forventede ordrer - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Emneområdet for historikk for forventede ordrer gir et månedlig stillbilde over alle salgsmuligheter i Oracle CRM On Demand. Stillbilder av forventede ordrer tas hvert døgn under prosessen om natten, men arkiveringsprosessen beholder bare det siste stillbildet for forventede ordrer for hver måned og fjerner de andre stillbildene. Disse stillbildene for forventede ordrer slettes aldri. Under fullstendig trekk ut, omform, last av data blir disse stillbildene sikkerhetskopierte og fullstendig gjenopprettet. Hvis selskaper endrer typen regnskapskalender, vil ikke disse historiske stillbildene bli justert på nytt etter den nye regnskapskalenderdefinisjonen. For selskaper med en egendefinert regnskapskalendertype kan disse historiske stillbildene bare rapporteres for regnskapsårsdefinisjonene som er definert i Oracle CRM On Demand. Det tas stillbilder av salgsmuligheter uten lukningsdato eller av salgsmuligheter der lukningsdatoen er i inneværende kvartal eller i et fremtidig kvartal.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Stillbilledato for forventede ordrer
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Historiske målinger for forventede ordrer
 - Inntekt. Denne målingen angir inntekten fra salgsmuligheten.
 - Forventet inntekt. Denne målingen angir inntekten fra salgsmuligheten ganget med sannsynligheten til salgsmuligheten.
 - Bokført inntekt. Denne målingen angir inntekten fra lukket/vunnet salgsmulighet. Når salgsmuligheten er lukket/vunnet, vil inntekten og den bokførte inntekten ha samme verdi.
 - Inntekt (000). Denne målingen angir inntekten fra salgsmuligheten i tusen.
 - Forventet inntekt (000). Denne målingen angir inntekten fra salgsmuligheten ganget med sannsynligheten til salgsmuligheten i tusen.
 - Bokført inntekt (000). Denne målingen angir inntekten fra lukket/vunnet salgsmulighet i tusen. Når salgsmuligheten er lukket/vunnet, vil inntekten og den bokførte inntekten ha samme verdi.
 - Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden. Denne målingen angir verdien av inntekten for et kvartal siden.
 - Forventet inntekt for et kvartal siden. Denne målingen angir verdien av den forventede inntekten for et kvartal siden.
 - Bokført inntekt for et kvartal siden. Denne målingen angir verdien av den bokførte inntekten for et kvartal siden.
 - Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden (000). Denne målingen angir verdien av inntekten for et kvartal siden i tusen.
 - Forventet inntekt for et kvartal siden (000). Denne målingen angir verdien av den forventede inntekten for et kvartal siden i tusen.
 - Bokført inntekt for et kvartal siden (000). Denne målingen angir verdien av den bokførte inntekten for et kvartal siden i tusen.
- Salgsdistrikt

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Portefølje - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere porteføljehistorikk, kontaktpersoner og produkter. Porteføljerapporter gir muligheten til å generere rapporter om porteføljer for følgende dimensjoner: kontaktperson, firma, produkt, rådgiver og klokkeslett. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke økonomiprodukter eier klienter, og hva er deres demografiske profil?
- Hvor stor del av klientenes aktiva er investert i hvilke verdipapirer og aktivaklasser?
- Hva er størrelsen på aktiva i hver rådgivers forretningsbok?
- Hva er aktivaklassene i hver rådgivers forretningsbok?
- Hvem er mine beste klienter etter porteføljestørrelse og inntekt?

Med disse opplysningene kan du analysere porteføljer med hensyn til både klienter og rådgivere.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Dato
- Institusjon
- Eid av bruker
- Portefølje
- Produkt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Porteføljemålinger
 - Egendefinerte målinger for portefølje
 - Antall porteføljer
 - Totalverdi for aktiva
 - Lånebeløp
 - Premie
 - Inntekt
 - Pålydende verdi
 - Kredittgrense
 - Gjennomsnittlig total aktivaverdi
 - Gjennomsnittlig lånebeløp
 - Gjennomsnittlig premie
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Gjennomsnittlig pålydende verdi
 - Gjennomsnittlig kredittgrense

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Porteføljedimensjonen inkluderer vanligvis ikke-økonomiske aktiva, for eksempel kjøretøy, med mindre administratoren har spesifikt utelatt slike ikke-økonomiske aktiva i porteføljelister ved hjelp av valget Utelukk kjøretøy-/aktivaposter fra porteføljekonti på siden Selskapsprofil.

Produkt - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere inntektsmålinger etter dimensjonene for produkt, firma, bruker, salgsmulighet, dato og salgsdistrikt. Detaljnivået i dette emneområdet er litt høyere enn i emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og produkter, ettersom du kan analysere salgsmulighetsinntektene fra fokuset i produktdimensjonen. Dette emneområdet dekker analysegapet mellom emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og produkter.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Produkter
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produktinntekt
 - Egendefinerte målinger for produktinntekt
 - Inntekt
 - Forventet inntekt for produkt
 - Bokført inntekt for produkt
 - Produktinntekt (000)
 - Forventet inntekt for produkt (000)
 - Bokført inntekt for produkt (000)
 - Innkjøpspris
 - Gjennomsnittlig innkjøpspris
 - Gjennomsnittsmengde
 - Total mengde
 - Produktinntekt for et kvartal siden
 - Bokført produktinntekt for et kvartal siden
 - Produktinntekt for et kvartal siden (000)
 - Bokført produktinntekt for et kvartal siden (000)

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Feltet Prognose i produktdimensjonen i dette emneområdet er koblet til posttypen Salgsmulighetsinntekt, og hvis dette feltet velges sammen med andre produktfelt (for eksempel Produktnavn), vises bare produktpostene som er knyttet til en post for produktinntekt for salgsmulighet i rapporten.

Tilbud - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand. Tilbudsobjektet må tilrettelegges av en administrator.

Forretningsformål

Bruk dette emneområdet for å analysere tilbud etter dimensjonene Firma, Dato, Salgsmulighet og Eier.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Tilbud

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Egendefinerte målinger for tilbud
- Antall tilbud

Bruksnotater

Ingen.

Salgsfase - emneområde for historisk analyse

Historikk for salgsfase har emneområdene nedenfor.

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater analyse av salgsmuligheter i ulike salgsfaser etter dimensjonene for firma, salgsmulighet, salgsfase og dato. Emneområdet for historikk for salgsfase representerer hendelsesbaserte historiske stillbilder av salgsmuligheter og er bare tilgjengelig på den historiske siden. Ettersom salgsmuligheter går gjennom flere salgsfaser, er dette emneområdet tettere enn emneområdet for salgsmuligheter, men like mange poster som antallet salgsmuligheter multiplisert med salgsfasene de har gått gjennom.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Historisk salgsfase
- Salgsmulighet

Målinger

Her følger en fullstendig liste over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsfase
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Antall dager i fase
 - Antall salgsmuligheter
 - Feil
 - Feilgrad

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

I dimensjonen Salgsmulighet finnes en mappe for Eid av bruker. Mappen Eid av bruker er hierarkisk underlagt dimensjonen Salgsmulighet, men denne mappen er sin egen dimensjon. Hver dimensjon er relatert til en tabell i databasen. Når en rapport henter data fra mer enn én tabell, brukes målingene i rapporten til å relatere tabellene.

Denne effekten illustreres i eksemplene nedenfor, der eieren av Salgsmulighet_A er endret fra én salgsfase til en annen.

Eksempel 1: Du velger bare felt fra dimensjonen Salgsmulighet.

Resultat 1: Alle salgsmuligheter finnes i rapporten.

Eksempel 2: Du velger bare felt fra mappen Eid av bruker.

Resultat 2: Alle brukere finnes i rapporten, uansett om de eier poster.

Eksempel 3: Du velger felt både fra dimensjonen Salgsmulighet og mappen Eid av bruker.

Resultat 3: Rapporten inneholder flere rader for Salgsmulighet_A; én rad for hver eier den har hatt i de forskjellige salgsfasene.

Serviceforespørsel - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere historikk for serviceforespørsler, firmaer og aktiva. Med dette emneområdet kan du analysere serviceforespørsler etter dimensjonene for firma, kontaktperson, serviceforespørsel, bruker, partner, salgsmulighet og dato. Det hjelper deg å måle og analysere viktige ytelsesmålinger for organiseringen av kundeserviceforespørsler, inkludert hvor lenge serviceforespørsler har vært åpne, og gjennomsnittlig tid det tar å lukke dem. Ved hjelp av disse målingene for ytelsen til serviceforespørsler kan selskapet forbedre kundetilfredsheten, øke de ansattes produktivitet og redusere driftskostnadene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Kontaktperson
- Dato

MERKNAD: Datodimensjonen er basert på lukningsdato for målinger fra målinger for serviceforespørsler etter lukningsdato og er basert på åpningstidspunkt for alle andre målinger.

- Forhandler
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Serviceforespørsel
- Kjøretøy

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for serviceforespørsler
 - Målinger for serviceforespørsler etter lukningsdato
 - Antall annullerte serviceforespørsler (lukningsdato)
 - Antall lukkede serviceforespørsler (lukningsdato)
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsel (lukningsdato)
 - Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler (lukningsdato)
- Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
- Antall serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler

Bruksnotater

De egendefinerte feltene i dimensjonen Kjøretøy er delt mellom posttypene Kjøretøy og Aktiva. Posttypen Kjøretøy har to sett med egendefinerte felt: Ett sett som er delt med posttypen Aktiva og som vises i dimensjonen Kjøretøy, og ett sett som bare gjelder for posttypen Kjøretøy. De egendefinerte feltene som bare gjelder for posttypen Kjøretøy, er ikke tilgjengelige i noen rapporter. Når du legger til egendefinerte felt i posttypen Kjøretøy, må du legge til felt som skal vises i rapporter, i de delte egendefinerte feltene for aktiva/kjøretøy, og ikke i de kjøretøyspesifikke egendefinerte feltene.

Dimensjonene for firma, kontaktperson og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Bruk salgsmulighetsdimensjonen hvis du vil analysere målinger og attributter i forbindelsen mellom salgsmulighet og service.

Serviceforespørselsteam - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom serviceforespørsler og teammedlemmer. Ettersom det er mulig å knytte en serviceforespørsel til flere teammedlemmer i Oracle CRM On Demand, kan du bruke det til å vise alle teammedlemmer som er knyttet til en serviceforespørsel, og alle serviceforespørsler der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om serviceforespørsler som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en serviceforespørsel.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato (basert på åpningstidspunktet for serviceforespørselen)
- Serviceforespørsel
- Serviceforespørselsteam
- Teammedlem

Målinger

- Serviceforespørselsteam
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for serviceforespørselsteam
 - Antall medlemmer av serviceforespørselsteam

Bruksnotater

Dimensjonen for serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

I mappen Optimaliserte egendefinerte felt for serviceforespørselsteam for dimensjonen Serviceforespørselsteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende felttyper tilgjengelige:

- Avmerkingsboks
- Dato
- Dato/klokkeslett
- Prosent
- Telefon
- Plukklister
- Tekst (lang)
- Tekst (kort)

I mappen Optimaliserte egendefinerte målinger for serviceforespørselsteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende felttyper tilgjengelige som målinger:

- Valuta
- Heltall
- Nummer

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din eller i selskapsprofilen. Derfor kan du alltid rapportere om alle serviceforespørslene der du enten er eier eller teammedlem.

Delte aktiviteter - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere delte aktiviteter etter dimensjonene for firma, kontaktperson og bruker. Ettersom disse aktivitetene kan deles av én eller flere brukere i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å rapportere delte aktiviteter. Aktiviteter som eies eller deles med minst én annen bruker, kan rapporteres med dette emneområdet.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Eid av bruker

Målinger

- Aktivitetsmålinger
 - Egendefinerte målinger for aktivitet
 - Aktivitetsmålinger etter opprettelsesdato
 - Antall aktiviteter
 - Antall avtaler (opprettelsesdato)
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
 - Antall oppgaver (opprettelsesdato)
 - Aktivitetsmålinger etter andre datoer
 - Antall avtaler (sluttdato)
 - Antall avtaler (startdato)
 - Antall oppgaver (forfallsdato)
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for aktivitet
- Antall firmaer med aktiviteter
- Antall aktiviteter
- Antall planlagte avtaler
- Antall oppringinger
- Antall gjennomførte samtaler
- Antall lukkede aktiviteter
- Antall åpne aktiviteter

Bruksnotater

Dimensjonene for firma, aktivitet og kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Datasynligheten til aktivitetsposten styres ikke gjennom boktilknytningen til denne aktivitetsposten i dette emneområdet. Du må eie aktivitetsposten, eller den må deles med deg, slik at du kan se aktivitetspostene i dette emneområdet.

Delt adresse - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

I dette emneområdet kan du generere rapporter om delte adresser, tilknytninger til firmaer og kontaktpersoner samt relaterte målinger. I dette emneområdet kan du generere rapporter for firmaer og kontaktpersoner som er knyttet til eller deler den samme adressen.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Delt adresse

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Plukklisterfelt for delt adresse
 - Indeksert plukklister 1
 - Indeksert plukklister 2
 - Indeksert plukklister 3
 - Indeksert plukklister 4
 - Indeksert plukklister 5
 - Valideringsstatus
- Forsendelsesadresse (utvidet)
 - Adresse 1
 - Adresse 2
 - Adresse 3
 - Poststed
 - Land
 - Postboks/sorteringskode
 - Provins
 - Delstat
 - Postnummer
- Antall firmaer
- Antall firmaer og kontaktpersoner
- Antall kontaktpersoner

Bruksnotater

Ingen

Løsninger - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

I dette emneområdet kan du analysere løsninger etter dimensjoner for produkt, produktkategori, serviceforespørsel og utløpsdato samt forbindelsen mellom løsninger og tilknyttede serviceforespørsler. Du kan også analysere viktige målinger for løsninger og relaterte serviceforespørsler slik at selskapet kan evaluere status og effektivitet for løsninger.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Utløpsdato
- Produkt
- Produktkategori
- Serviceforespørsel
- Løsning

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Egendefinerte målinger for løsning
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta 0
 - Gjennomsnittlig indeksert tall 0
 - Indeksert valuta 0
 - Indeksert tall 0
- Antall løsninger
- Antall godkjente løsninger
- Antall publiserte løsninger
- Antall foreldede løsninger
- Antall serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler

Bruksnotater

Dimensjonen for serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Produkt for spesialprising - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Ved hjelp av forespørsler om spesialpris kan partnere og varemerkeiere utføre et sett med forretningsprosesser, der en partner ber varemerkeieren om en lavere pris på et produkt (av ulike årsaker, for eksempel som respons på en konkurrerende avtale eller generelle nedadgående pristrender).

Dette emneområdet gir deg mulighet til å utføre historisk analyse og rapportere om forespørsler om spesialpris og produkter for spesialprising, slik at du kan evaluere partnerens prestasjoner. Du kan bruke målinger og opplysninger, for eksempel godkjente prisreduksjoner for hvert produkt, hver partner og hvert kvartal, for å måle rabatteffektivitet og produktresultater i kanalen.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Dato (basert på startdatoen for forespørselen om spesialpris)
- Avtaleregistrering
- Sluttkunde
- Sist godkjent av
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma
- Produkt
- Produktkategori
- Forespørsel om spesialpris

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produkt for spesialprising
 - Målinger for produkt for spesialprising etter autorisasjonsdato
 - Antall forespørsler om spesialpris (autorisasjonsdato)
 - Autorisert beløp (autorisasjonsdato)
 - Autorisert beløp (autorisasjonsdato) (000)
 - Forespurt beløp (autorisasjonsdato)
 - Forespurt beløp (autorisasjonsdato) (000)
 - Gjennomsnittlig autorisert beløp (autorisasjonsdato)
 - Gjennomsnittlig forespurt beløp (autorisasjonsdato)
 - Gjennomsnittsmengde (autorisasjonsdato)
 - Mengde (autorisasjonsdato)
 - Målinger for produkt for spesialprising etter sendedato
 - Antall forespørsler om spesialpris (sendedato)
 - Autorisert beløp (sendedato)
 - Autorisert beløp (sendedato) (000)
 - Forespurt beløp (sendedato)
 - Forespurt beløp (sendedato) (000)

- Gjennomsnittlig autorisert beløp (sendedato)
- Gjennomsnittlig forespurt beløp (sendedato)
- Gjennomsnittsmengde (sendedato)
- Mengde (sendedato)
- Antall forespørsler om spesialpris
- Autorisert beløp
- Autorisert beløp (000)
- Forespurt beløp
- Forespurt beløp (000)
- Gjennomsnittlig autorisert beløp
- Gjennomsnittlig forespurt beløp
- Gjennomsnittlig autorisert kostnad
- Gjennomsnittlig autorisert rabattprosent
- Gjennomsnittlig foreslått utsalgspris
- Gjennomsnittlig innkjøpskostnad
- Gjennomsnittsmengde
- Gjennomsnittlig forespurt kostnad
- Gjennomsnittlig forespurt rabattprosent
- Gjennomsnittlig forespurt videresalgpris
- Gjennomsnittlig foreslått videresalgpris
- Mengde
- Autorisert beløp for et kvartal siden
- Autorisert beløp for et kvartal siden (000)
- Forespurt beløp for et kvartal siden
- Forespurt beløp for et kvartal siden (000)
- Mengde for et kvartal siden

Bruksnotater

Ingen

Brukssporingsanalyse - emneområde for historisk analyse

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand. Du må ha rettigheten Brukssporing for å få tilgang til dette emneområdet. Administratorbrukerrollen får tildelt denne rettigheten som standard.

Forretningsformål

Ved hjelp av dette emneområdet kan brukere med rettigheten Brukssporing analysere bruken av Oracle CRM On Demand i selskapet. Det er mulig å analysere bruken av følgende applikasjonsområder i Oracle CRM On Demand:

- Applikasjonsbruk
- Bruksgrad
- Oppsett og konfigurasjon

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Analyseobjekt
- Innhold
- Dato
- Objekttype
- Bruker
- Historikk for brukerpålogging

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet og feltene som de lagres for:

Tabellen nedenfor viser målingene for analyseobjektene.

Måling	Beskrivelse
Antall objekter	Antall analyseobjekter.

Tabellen nedenfor inneholder prestasjonsmålingene for analyser. Disse målingene representerer ytelsen til spørringer. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Innhold	Beskrivelse
Antall forespørsler	Ja	Ja	Ja	Antall forespørsler etter rapportnavn og instrumentpanelnavn etter uke. Hvis en rapport også er tilgjengelig i et instrumentpanel, vil antallet forespørsler for rapporten bare gjenspeile de forespørslene der den ble kjørt som rapport. Ettersom et instrumentpanel ofte inneholder mer enn én rapport, inkluderes ikke forespørsler som kjøres fra et instrumentpanel, i antallet som beregnes for rapporter.
Antall ganger mislykket	Ja	Ja	Ja	Antall ganger forespørsler mislyktes etter rapport og instrumentpanelnavn etter uke.
Gjennomsnittlig responstid (s)	Ja	Ja	Ja	Gjennomsnittlig responstid (i sekunder) for forespørsler.

Tabellen nedenfor viser målingene for applikasjonsbruk i Oracle CRM On Demand. Disse målingene representerer bruken av forskjellige applikasjonsobjekttyper, inkludert hvor mange poster som opprettes, oppdateres og slettes. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

Måling	Bruker	Dato (Måned)	Objekttype	Beskrivelse
Antall opprettede poster	Ja	Ja	Ja	Antall opprettede poster etter objekt, bruker og måned

Antall oppdaterte poster	Ja	Ja	Ja	Antall oppdaterte poster etter objekt, bruker og måned
Antall slettede poster	Ja	Ja	Ja	Antall slettede poster etter objekt, bruker og måned

Tabellen nedenfor inneholder prestasjonsmålingene for sidevisning i Oracle CRM On Demand. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Innhold	Beskrivelse
Antall forespørsler	Ja	Ja	Ja	Antall forespørsler etter side og uke
Gjennomsnittlig responstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Gjennomsnittlig responstid (i millisekunder) for sidevisninger
Maksimal responstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Maksimal responstid (i millisekunder) for sidevisninger
Minste responstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Minste responstid (i millisekunder) for sidevisninger

MERKNAD: Verdiene for maksimal responstid og minste responstid er bare tilgjengelig for sidevisningspostene som er lastet etter at denne funksjonen ble tilgjengelig. Sidevisningsposter som er lastet til Oracle CRM On Demand versjon 25 eller tidligere, har NULL-verdier, siden disse dataene ikke ble registrert i de versjonene.

Tabellen nedenfor viser målingene for oppsett og konfigurasjon. Disse målingene er et stillbilde av gjeldende oppsett og konfigurasjon i Oracle CRM On Demand på tidspunktet for en trinnvis oppdatering av brukssporingsdataene. Målingene for oppsett og konfigurasjon er unike ettersom de ikke gjelder for et bestemt dimensjonsnivå.

Måling	Beskrivelse
Antall administratorer	Antall administratorer som har fått tildelt én eller flere av følgende rettigheter: Håndter selskap, Håndter selskap - definer valutaer, Håndter selskap - tilbakestill alle passord, Håndter temaer, Håndter innhold, Håndter innhold - håndter vedlegg og detaljsidebilder, Håndter bøker, Håndter salgsdistrikter, Håndter roller og tilgang, Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere
Antall tilknytningsregler	Antall tilknytningsregler som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall bøker	Antall bøker som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall valutaer	Antall valutaer som er aktivert i Oracle CRM On Demand
Antall egendefinerte felt	Antall egendefinerte felt som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall egendefinerte objekter	Antall egendefinerte objekter som er implementert i Oracle CRM On Demand

Antall egendefinerte faner	Antall egendefinerte Web-faner som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall grupper	Antall grupper som er satt opp i Oracle CRM On Demand
Antall språk	Antall språk som er aktivert i Oracle CRM On Demand
Antall produkter	Antall produkter som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall salgsprosesser	Antall salgsprosesser som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall salgsdistrikter	Antall salgsdistrikter som er satt opp i Oracle CRM On Demand
Antall Web-appleter	Antall Web-appleter som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall Web-koblinger	Antall Web-koblinger som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall arbeidsflyter	Antall arbeidsflyter som er satt opp i Oracle CRM On Demand

Tabellen nedenfor viser bruksgradsmålingene (månedlig). Ved hjelp av disse målingene kan et selskap overvåke og analysere bruksgraden for Oracle CRM On Demand-applikasjonen. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

MERKNAD: Eventuelle øktposter som ikke har en verdi i feltet Avloggingstidspunkt, utelates fra beregningen av målingene for antall påloggingssekunder og gjennomsnittlig antall påloggingssekunder for både månedlige og ukentlige målinger, fordi varigheten av slike økter ikke kan beregnes.

Måling	Bruker	Dato (Måned)	Beskrivelse
Antall aktive brukere	Nei	Ja	Antall aktive brukere som finnes i applikasjonen per måned
Antall dager siden siste pålogging	Ja	Nei	Antall dager siden den siste brukerpåloggingen
Antall delegerte brukere	Nei	Ja	Antall eksisterende delegerte brukere per måned
Antall lisenser	Nei	Nei	Antall lisenser som er definert i selskapsprofilen
Antall påloggingssekunder	Ja	Ja	Antall sekunder en bruker var logget på i løpet av en bestemt måned

Totalt antall pålogginger	Ja	Ja	Antall ganger en bruker logger på i løpet av en bestemt måned. Hvis en bruker logger på tre ganger om dagen, telles dette som 3 pålogginger og legges til denne månedens verdi.
Antall unike pålogginger	Ja	Ja	Antall unike ganger en bruker logget på i løpet av en gitt måned. Hvis en bruker logger på tre ganger om dagen, telles dette som 1 unik pålogging og legges til denne månedens verdi.
Antall mislykkede pålogginger	Ja	Ja	Antall mislykkede pålogginger etter bruker og måned
Prosent pålogget	Nei	Ja	Antall påloggede brukere i en måned delt på antall aktive brukere.
Gjennomsnittlig månedlig påloggingsfrekvens	Nei	Ja	Antall unike pålogginger for en bestemt måned delt på antall påloggede brukere for denne måneden.
Gjennomsnittlig antall påloggingssekunder	Ja	Ja	Antall sekunder en bruker var logget på i løpet av en bestemt måned delt på antall ganger brukeren logget på i løpet av denne måneden.

Tabellen nedenfor viser bruksgradsmålingene (ukentlig). Ved hjelp av disse målingene kan et selskap overvåke og analysere bruksgraden for Oracle CRM On Demand-applikasjonen. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Beskrivelse
Antall aktive brukere	Nei	Ja	Antall aktive brukere som finnes i applikasjonen per uke
Antall delegerte brukere	Nei	Ja	Antall eksisterende delegerte brukere per uke

Antall påloggingssekunder	Ja	Ja	Antall sekunder en bruker var logget på i løpet av en bestemt uke
Totalt antall pålogginger	Ja	Ja	Antall ganger en bruker logger på i løpet av en bestemt uke. Hvis en bruker logger på tre ganger om dagen, telles dette som tre pålogginger og legges til denne ukens verdi.
Antall unike pålogginger	Ja	Ja	Antall unike ganger en bruker logget på i løpet av en bestemt uke. Hvis en bruker logger på tre ganger om dagen, telles dette som én unik pålogging og legges til denne ukens verdi.
Antall mislykkede pålogginger	Ja	Ja	Antall mislykkede pålogginger etter bruker per uke
Prosent pålogget	Nei	Ja	Antall påloggede brukere i en uke delt på antall aktive brukere.
Gjennomsnittlig antall påloggingssekunder	Ja	Ja	Antall sekunder en bruker var logget på i løpet av en bestemt uke delt på antall ganger brukeren logget på i løpet av denne uken.
Gjennomsnittlig ukentlig påloggingsfrekvens	Nei	Ja	Antall unike pålogginger for en bestemt uke delt på antall påloggede brukere for denne uken.

Bruksnotater

Dette emnet inneholder bruksnotater.

Om brukssporingsdata

Brukssporingsdataene i datalageret oppdateres ukentlig på grunnlag av opplysninger i Oracle CRM On Demand-applikasjonsdataene. Oppdateringen av brukssporingsdataene skjer i helgen, og ikke i forbindelse med den nattlige, trinnvise oppdateringen av de øvrige dataene.

Brukssporingsmålinger beregnes bare på nytt for inneværende måned, og dataene for den forrige måneden beregnes ikke på nytt med mindre uken omfatter slutten av måneden. Eksempel: Når den trinnvise oppdateringen

for brukssporing kjøres fredag 28. mai 2010, beregnes brukssporingsmålingene på nytt for hele mai måned, fra og med 1. mai 2010. Når den trinnvise oppdateringen for brukssporing kjøres fredag 4. juni 2010, beregnes brukssporingsmålingene på nytt både for mai og juni, ettersom denne uken dekker både mai og juni måned.

Brukssporingsmålinger summeres etter kalendermåneder. Selv om det er mulig å analysere disse målingene etter et selskaps regnskapskalendere, blir de ikke justert i henhold til regnskapskalenderen for selskaper som ikke bruker standardkalendere. Det kan oppstå særegenheter i en regnskapskalenderdefinisjon, særlig hvis du bruker en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en egendefinert kalender der to kalendermåneder begynner i én regnskapsperiode eller ingen kalendermåned begynner i en regnskapsperiode. I slike situasjoner kan brukssporingsmålingene bli overdimensjonert eller utelatt for en bestemt regnskapsperiode.

De fleste brukssporingsdata registreres på ukenivå. Enkelte bruksgradsmålinger registreres ikke på ukenivå. Ingen målinger for oppsett og konfigurasjon registreres på ukenivå. Ettersom brukssporingsdataene registreres på ukenivå, kan de aggregeres etter måned, kvartal og år. Men du får kanskje ingen resultater ved kjøring på lavere nivåer enn ukenivå.

Om brukerpåloggingshistorikk

Historiske brukerpåloggingsdata som er eldre enn 90 dager, ryddes fortløpende fra Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Derfor støtter funksjonen Brukssporing ca. 90 dager med bruksgradsmålinger ved første gangs oppgradering av Oracle CRM On Demand-applikasjonen til denne versjonen. De historiske bruksgradsdataene beholdes imidlertid i datalageret med tanke på historisk trendanalyse av bruksgradsmålinger i Oracle CRM On Demand Analytics. Disse dataene beholdes til den neste fullstendige oppdateringen, også etter at dataene er ryddet fra Oracle CRM On Demand.

Brukssporingsmålinger

Brukssporingsmålinger innhentes på grunnlag av kalenderuke. Hvis du bruker en spesialkalender, for eksempel 5-4-4, 4-4-5 eller en egendefinert regnskapskalender, er det mulig at en regnskapsmåned eller et regnskapskvartal kan ha flere eller færre uker sammenlignet med andre regnskapsmåneder eller -kvartaler. Derfor kan målingene bli noe utvidet eller innsnevret for bestemte måneder eller kvartaler. Dette er forventet når selskapets målinger ikke er fullstendig tilpasset regnskapskalenderdefinisjonene når de analyseres etter regnskapskalendermåneder eller -kvartaler.

Dimensjonen Analyseobjekt

Du kan kombinere felt fra dimensjonen Analyseobjekt bare med felt fra dimensjonen Bruker og bare med målinger for analyseobjekter. Du kan ikke kombinere felt fra dimensjonen Analyseobjekt med felt fra noen andre dimensjoner enn dimensjonen Bruker eller med noen andre målinger enn målinger for analyseobjekter.

Hvis du vil rapportere om brukeropplysningene for brukeren som opprettet et objekt, legger du til felt fra analyseobjektet og felt fra dimensjonen Bruker eller dimensjonen Opprettet av under dimensjonen Analyseobjekt. Hvis du vil rapportere om brukeropplysningene for brukeren som sist endret et objekt, legger du til felt fra analyseobjektet og felt fra dimensjonen Sist endret av under dimensjonen Analyseobjekt.

Den ukentlige oppdateringen av forbrukssporingsdataene overskriver de eksisterende dataene for analyseobjektene. Du må eksportere dataene hver uke hvis du vil sammenligne dataene fra uke til uke.

Forbrukssporingsdata samles inn for følgende typer analyseobjekter: handling, analyse, betingelse, filter, instrumentpanel, instrumentpanelside og ledetekst for instrumentpanel.

Vurder følgende punkter når du skal trekke ut og se gjennom dataene for analyseobjekter:

- Data samles inn for analyseobjektene bare under Delte mapper. Data samles ikke inn for analyseobjekter som er lagret i personlige mapper.
- Data om slettede objekter samles ikke inn. Hvis et objekt ble slettet fra katalogen i løpet av uken før dataene ble oppdatert, inkluderer dataene ikke opplysninger om dette objektet.
- Hvis et objekt ble endret mer enn én gang i løpet av uken før dataene ble oppdatert, er bare detaljene for den nyeste endringen tilgjengelig.

- Hvis et objekt ble opprettet i løpet av uken før dataene ble oppdatert og senere ble slettet i løpet av den samme perioden, inkluderes ikke objektet i dataene for perioden.
- Hvis et objekt ble opprettet i løpet av en gitt uke, og hvis dette objektet deretter ble slettet i løpet av den etterfølgende uken og et nytt analyseobjekt med det samme navnet ble opprettet i løpet av den samme uken, vises et objekt med dette navnet som et nylig opprettet objekt i dataene for to etterfølgende uker.

Målinger for analyseobjekter

Du kan kombinere målingene for analyseobjektet bare med felt fra analyseobjektet og fra dimensjonen Bruker. Du kan ikke kombinere målingene for analyseobjektet med noen andre målinger eller med felt fra noen andre dimensjoner enn dimensjonen Analyseobjekt eller Bruker.

Innholdsdimensjon

Innholdsdimensjonen er felles for prestasjonsmålingene for analyser og sidevisninger.

Hvis du vil rapportere prestasjonsmålinger for analyser, bruker du feltet Innholdskategori som filter for følgende betingelse:

`Innholdskategori = Analyse v3`

Hvis du vil rapportere prestasjonsmålinger for sidevisninger, bruker du feltet Innholdskategori som filter for følgende betingelse:

`Innholdskategori = Sidevisning`

Når prestasjonsmålinger for sidevisning analyseres, er det bare disse feltene for innholdsdimensjoner som er tilgjengelige: Innholdskategori og Innholdsnavn. For prestasjon for sidevisning representerer innholdsnavnet tittelen på skjermbildet. For prestasjon for analyse representerer verdien for innholdsnavnet navnet på rapporten eller instrumentpanelet.

Hvis du vil vise banen til analysene og instrumentpanelene i forbrukssporingsanalysen, bruker du feltet Innholdsdetaljer i innholdsdimensjonen. Innholdsdetaljer vises bare for innhold der Innholdskategori er angitt som Analyse V3.

Formatet for banene til analyser og instrumentpaneler er som følger:

- Bane til den personlige mappen for en bruker.

`/users/UserRowID`

der *UserRowID* er rad-ID-en for brukeren som er eier av mappen. Eksempel:

`/users/1QA4-HQOAD`

- Bane til den delte mappen for hele selskapet:

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder`

der *CompanyNumber* er nummeret for selskapets forekomst av Oracle CRM On Demand. Eksempel:

`/shared/9999_Shared_Folder`

- Bane til den migrerte delte mappen for hele selskapet:

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder`

der *CompanyNumber* er nummeret for selskapets forekomst av Oracle CRM On Demand. Eksempel:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder`

MERKNAD: I versjoner før versjon 38 ble ikke forbruk for egendefinerte instrumentpaneler som ble lagret i mapper under mappen Migrert delt mappe for hele selskapet, sporet.

- Banen til en analyse som er innebygd i posttypen Hjemmeside i standardapplikasjonen, har suffikset `/_Emb`. Noen analyser som kjøres fra de forhåndsbygde instrumentpanelene under mappen for forhåndsbygde

analyser i katalogen, har suffikset `/_DB`. Undermappene som samsvarer med suffiksene `/_Emb` og `/_DB`, og analysene i disse undermappene er ikke synlige i katalogen.

Nedenfor vises et eksempel på banen til en analyse som er innebygd i posttypen Hjemmeside som standard, i standardapplikasjonen:

```
/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_Emb
```

Nedenfor vises et eksempel på banen til en analyse som kjøres fra et forhåndsbygd instrumentpanel:

```
/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_DB
```

Fra og med versjon 38 fylles feltet Innholdsdetaljer ut på følgende måte:

- For egendefinerte instrumentpaneler lagret i mapper under Mine mapper eller Delte mapper fylles feltet Innholdsdetaljer ut med banen til instrumentpanelet slik det vises i katalogen.
Hvis for eksempel et instrumentpanel er lagret i en egendefinert mappe kalt Mine egendefinerte instrumentpaneler direkte under Mine mapper for en bruker som har bruker-ID-en 1QA4-HQOAD, inneholder feltet Innholdsdetaljer følgende:

```
/users/1QA4-HQOAD/Mine egendefinerte instrumentpaneler
```

Hvert nivå for egendefinerte mapper er inkludert i banen.

Hvis et instrumentpanel i et annet eksempel er lagret i en egendefinert mappe kalt Egendefinerte instrumentpaneler for firma direkte under Delte mapper for hele selskapet for et selskap som har forekomstnummeret 9999, inneholder feltet Innholdsdetaljer følgende:

```
/shared/9999_Shared_Folder/Egendefinerte instrumentpaneler for firma
```

MERKNAD: I versjoner før versjon 38 ble ikke forbruk for egendefinerte instrumentpaneler som ble lagret i mapper under Mine mapper, sporet. Forbruk for egendefinerte instrumentpaneler lagret under Delte mapper ble sporet, men feltet Innholdsdetaljer ble ikke utfyllt.

- For analyser som kjøres fra et instrumentpanel, fylles feltet Innholdsdetaljer ut med banen til instrumentpanelet, inkludert navnet på instrumentpanelet. Feltet Innholdsnavn fylles ut med navnet på den innebygde analysen.

MERKNAD: I versjoner før versjon 38 ble ikke feltet Innholdsdetaljer fylt ut for analyser innebygd i et instrumentpanel.

- For Mitt instrumentpanel, det vil si brukerens personlige instrumentpanel, fylles feltet Innholdsdetaljer ut med følgende bane:

```
/users/UserRowID/_portal
```

Eksempel:

```
/users/1QA4-HQOAD/_portal
```

MERKNAD: I versjoner før versjon 38 ble ikke forbruk for Mitt instrumentpanel sporet.

- For instrumentpaneler som er lagret i den systemgenererte mappen Instrumentpaneler under Delt mappe for hele selskapet, fylles feltet Innholdsdetaljer ut med følgende bane:

```
/shared/CompanyNumber_Shared_Folder/_portal
```

Eksempel:

```
/shared/9999_Shared_Folder/_portal
```

- For instrumentpaneler som er lagret i den systemgenererte mappen Instrumentpaneler under Migrert delt mappe for hele selskapet, fylles feltene Innholdsdetaljer ut med følgende bane:

```
/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder/_portal
```

Eksempel:

/shared/Company_9999_Shared_Folder/_portal

MERKNAD: Fra og med versjon 38 er suffikset for banen til de systemgenererte mappene Instrumentpaneler / _portal. I tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand var suffikset /Instrumentpaneler.

Prestasjonsmålinger for analyser

Du kan ikke kombinere prestasjonsmålinger for analyser med noen andre målinger. Du kan ikke kombinere prestasjonsmålingene for sidevisning med noen andre målinger. Disse to prestasjonsrelaterte målingene lagres på ulike detaljnivåer, som er forskjellige fra hverandre og fra alle de andre målingene. Prestasjonsmålingene for analyser innhentes på innholds-, bruker- og ukenivå. Disse målingene innhentes hver gang en rapport kjøres av den enkelte bruker, og de oppsummeres på ukenivå. Den gjennomsnittlige responstiden måles i sekunder.

Prestasjonsmålingene for sidevisning innhentes derimot på side- og ukenivå. Disse målingene innhentes hver gang en side vises, og de oppsummeres på ukenivå. Den gjennomsnittlige responstiden måles i millisekunder.

Du kan rapportere prestasjonsmålinger for analyse etter enkeltbrukere. De fleste sidevisninger har en tittel. For sidevisninger uten titler rapporteres bruksprestasjonsmålingen som *Andre*. Analyseprestasjonsmålinger er inkludert for delte og personlige instrumentpaneler, men er ikke inkludert for dynamiske spørringer. Innholdsnavn for både sidevisning og analyse viser målinger som er basert på selskapets standardspråk og standard objektnavngiving. Det er ikke støtte for brukerspråk eller endring av objektnavn.

Begrensninger i historikk for brukerpålogging

Dimensjonen Historikk for brukerpålogging angir kilden til brukerpåloggingen, for eksempel Interaktiv, Web-tjenester, Mobil og så videre. Denne dimensjonen har følgende begrensninger:

- De eneste målingene som kan brukes med Historikk for brukerpålogging, er følgende bruksgradmålinger:
 - Totalt antall pålogginger
 - Antall mislykkede pålogginger
- Bare den gjeldende måneden med data blir oppdatert av en trinnvis oppdatering.
- Historikkdata for kolonnene for påloggingstype blir ikke oppdatert med en trinnvis oppdatering.

MERKNAD: Verdiene for påloggingstype er bare tilgjengelige for brukerpåloggingspostene som er lastet etter at denne funksjonen ble tilgjengelig. Poster for Historikk for brukerpålogging som er lastet til Oracle CRM On Demand versjon 29 eller tidligere, har NULL-verdier, siden disse dataene ikke ble registrert i de versjonene.

Ukentlige og månedlige målinger for bruksgrad

Ukentlige data opprulleres ikke til månedlige data. Månedlige data beregnes separat, basert på antallet dager i måneden.

Kontaktpersoner for firma - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og kontaktpersoner. Du kan bruke det til å rapportere om alle kontaktpersoner som er knyttet til et firma, eller en kontaktperson som deles av flere firmaer. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om firmaer som ikke er knyttet til noen kontaktperson, eller til å rapportere om kontaktpersoner som ikke er koblet til et firma.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson

Målinger

- Målinger for kontaktperson for firma
 - Antall kontaktpersoner for firma

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Firmainntekter - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Det analytiske emneområdet Firmainntekt gir deg mulighet til å spore firmainntekter etter produkt, kategori, salgsdistrikt og bruker.

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmainntekt
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for firmainntekt:
 - Egendefinerte målinger for firmainntekt
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger:
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Hvis du vil ha flere opplysninger om firmainntektsfunksjoner, kan du se [Prognoser - emneområde for sanntidsrapportering \(på side 931\)](#). I emneområdet Prognose kan du kombinere prognose-, kvote- og firmainntekter i én spørringsrapport. Mappedimensjoner og målinger av typen Kvote kan bare kombineres med mappedimensjoner og målinger av typen Eid av bruker.

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Firmateam - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og teambrukere. Ettersom det er mulig å knytte et firma til flere teammedlemmer i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å opprette en liste over alle teammedlemmer som er knyttet til et firma, eller alle firmaer der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om firmaer som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en konto.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmateam
- Dato
- Teammedlem

Målinger

- Firmateam
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for firmateam
 - Antall medlemmer av firmateam

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

I mappen Optimaliserte egendefinerte felt for firmateam for dimensjonen Firmateam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige:

- Avmerkingsboks
- Dato
- Dato/klokkeslett
- Prosent
- Telefon
- Plukklister
- Tekst (lang)
- Tekst (kort)

I mappen Optimaliserte egendefinerte målinger for firmateam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige som målinger:

- Valuta
- Heltall
- Nummer

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din eller i selskapsprofilen. Derfor kan du alltid rapportere om alle firmaene der du enten er eier eller teammedlem.

Firmaer - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir en sammendragsvisning av driftsmålingene for firmaene i et selskap. Firmaposttypen er posttypen du vil analysere. Du kan bruke dette emneområdet til å svare på grunnleggende spørsmål om firmaytelse: Hvilke selskaper har det høyeste antallet serviceforespørsler? Hvilke selskaper har flest salgsmuligheter? I dette emneområdet kan du gruppere og opprullere disse målingene på alle nivåer etter firma, salgsdistrikt for firma og datodimensjoner. Andre emneområder må brukes for en dypere analyse som involverer andre forretningsområder.

Forbindelsestype

Sammendrag

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Inntekt
 - Produktinntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Bokført inntekt for produkt (000)
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter

- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Firmaer og konkurrenter - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer konkurrentdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Du kan opprette rapporter som viser alle konkurrentene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmakonkurrent
- Kampanje
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Inntekt
 - Produktinntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Bokført inntekt for produkt (000)
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Antall kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet

- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Firmaer kan kobles til et firma som konkurrenter. Firmaer som er koblet til et firma som konkurrenter, vises i området for relaterte opplysninger for firmakonkurrenter på siden for firmadetaljer. Forbindelsen mellom to firmaer som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede firmaene.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom firmaet og konkurrenten, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for firmaet, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Firma. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for en konkurrent, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Firmakonkurrent.

Firmaer og partnere - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer partnerdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmapartner
- Kampanje
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker

- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Inntekt
 - Produktinntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Bokført inntekt for produkt (000)
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Antall kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Firmaer kan kobles til et firma som partnere. Firmaer som er koblet til et firma som partnere, vises i området for relaterte opplysninger for firmapartnere på siden for firmadetaljer. Forbindelsen mellom to firmaer som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede firmaene.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom firmaet og partneren, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for firmaet, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Firma. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for en partner, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Firmapartner.

Firmaer og relaterte firmaer - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for beslektet firma, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle de beslektede firmaene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett beslektet firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det beslektede firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Beslektet firma
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma

- Inntekt
- Inntekt (000)
- Gjennomsnittlig inntekt
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Bokført inntekt for produkt (000)
- Antall firmaer
- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall aktiviteter
- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Firmaer kan kobles til hverandre. Firmaer som er koblet til et firma, og ikke er koblet som konkurrenter eller partnere, vises i området for relaterte opplysninger for firmaforbindelser på siden for firmadetaljer. Forbindelsen mellom to firmaer som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede firmaene.

MERKNAD: Når du skal koble firmaer til hverandre, må du ha rettigheten [Gå til utvidet forbindelse for firma og rettigheten Håndter tilgang til utvidet forbindelse for kontaktperson og firma](#) i brukerrollen, og administratoren må legge til området for relaterte opplysninger for firmaforbindelser i sideoppsettet for firmadetaljer som er tilordnet til rollen din.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom firmaene, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for firmaet, velger du kolonnene fra mappa Primær kontaktperson under dimensjonen Firma. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for et koblet firma, velger du kolonnene fra mappa Primær kontaktperson under dimensjonen Relatert firma.

Aktiviteter - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere et utvalg aktivitetsmålinger etter dimensjonene for aktivitet, firma, salgsmulighet, kundeemne, kampanje, kontaktperson, serviceforespørsel og dato. Ettersom dette emneområdet representerer hver enkelt aktivitetshendelse og hver samhandling i forbindelse med disse posttypene, er dette emneområdet på det lavest detaljnivået, noe som betyr at faktatabellen for aktiviteter som fastsetter emneområdet, kan være den største. Med dette emneområdet kan du rulle opp og analysere aktivitetsmålinger ved hjelp av det største settet med dimensjoner. Emneområdet er et emne med flere fakta, som tillater rapportering av brukerkvoter i tilknytning til aktivitetsmålinger.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel
- Kvote

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivitetsmålinger
 - Antall aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall lukkede aktiviteter
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Dimensjonene for firma, aktivitet, kontaktperson og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere avanserte egendefinerte objekter.

Området Avanserte egendefinerte objekter er et spesialemneområde som tillater rapporteringen av en-til-mange- og mange-til-en-relasjonen mellom Egendefinert objekt 4-40 og forhåndsbygde objekter, inkludert Egendefinerte objekter 1, 2 og 3. Ettersom området for avanserte egendefinerte objekter forener rapportering av alle objekter i ett emneområde, er det nødvendig å ta med en fastsettelsesmåling for rapporten som hjelp til å velge en relasjonsbane mellom objektene i rapporten. Når det er to eller flere dimensjoner i en rapport, krever Oracle CRM On Demand-analysen en måling for å relatere dimensjonene. Hvis rapporten ikke inkluderer en måling, velger Oracle CRM On Demand-analysen én vilkårlig. Rapportering av mange-til-mange-relasjoner er ikke mulig med dette emneområdet, fordi det ikke støttes direkte i Oracle CRM On Demand for de egendefinerte objektene 4–40.

Mange-til-mange-relasjonen er implementert for egendefinert objekt 1, 2 og 3 og firma, kontaktperson, serviceforespørsel og salgsmulighet i Analytics. Det er derfor bare mulig å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og disse objektene. Det er ikke mulig å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og aktiviteter, aktiva, kundeemner og produkter.

Forbindelsestype

Samlet

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Fordeling
- Kampanje
- Krav
- Kontaktperson
- Dekning
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Egendefinert objekt 04
- Egendefinert objekt 05
- Egendefinert objekt 06
- Egendefinert objekt 07
- Egendefinert objekt 08
- Egendefinert objekt 09
- Egendefinert objekt 10
- Egendefinert objekt 11
- Egendefinert objekt 12
- Egendefinert objekt 13
- Egendefinert objekt 14
- Egendefinert objekt 15
- Egendefinert objekt 16

- Egendefinert objekt 17
- Egendefinert objekt 18
- Egendefinert objekt 19
- Egendefinert objekt 20
- Egendefinert objekt 21
- Egendefinert objekt 22
- Egendefinert objekt 23
- Egendefinert objekt 24
- Egendefinert objekt 25
- Egendefinert objekt 26
- Egendefinert objekt 27
- Egendefinert objekt 28
- Egendefinert objekt 29
- Egendefinert objekt 30
- Egendefinert objekt 31
- Egendefinert objekt 32
- Egendefinert objekt 33
- Egendefinert objekt 34
- Egendefinert objekt 35
- Egendefinert objekt 36
- Egendefinert objekt 37
- Egendefinert objekt 38
- Egendefinert objekt 39
- Egendefinert objekt 40
- Skade
- Finanskonto
- Finanskontoinnehaver
- Eiendel for finanskonto
- Økonomiplan
- Økonomiprodukt
- Økonomitransaksjon
- Husholdning
- Forsikringseiendom
- Lagerperiode
- Involvert part
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Polise
- Innehaver av polise
- Portefølje
- Produkt
- Prøvelager
- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel
- Løsning

■ Transaksjonsartikkel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
- Aktivitetsmålinger
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall aktiviteter
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
- Målinger for fordelinger
 - Antall fordelinger
 - Gjennomsnittlig maksimalt antall fordelinger
 - Gjennomsnittlig maksimalt antall besøk
 - Gjennomsnitt for sorter etter
 - Sum for maksimalt antall fordelinger
 - Sum for maksimalt antall besøk
 - Sum for sorter etter
- Kampanjemålinger
 - Antall firmaer for kampanje
 - Antall kampanjer
 - Antall aktive kampanjer
 - Antall fullførte kampanjer
 - Antall planlagte kampanjer
 - Antall kontaktpersoner for kampanje
 - Antall kundeemner for kampanje
 - Antall salgsmuligheter for kampanje
 - Antall oppnådde for kampanje
 - Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
 - Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
 - Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 100, deretter delt på inntektsmålet).
 - Gjennomsnittlig dager for å lukke salgsmulighet for kampanje
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt for kampanje
 - Gjennomsnittlig dager for å lukke salgsmulighet for kampanje
 - Gjennomsnittskostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
 - Gjennomsnittskostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
 - Bokført inntekt for kampanje
 - Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
 - Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
 - Omgjøringsgrad for kundeemner for kampanje

- Salgsmulighetsinntekt for kampanje
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet for kampanje
- Kapitalavkastning
- Målinger for krav
 - Egendefinerte målinger for krav
 - Antall krav
 - Gjennomsnittlig gjeldsbeløp
 - Gjennomsnittlig tapsbeløp
 - Gjennomsnittlig antall skadede ansatte
 - Gjennomsnittlig antall skadede personer
 - Sum for gjeldsbeløp
 - Sum for tapsbeløp
 - Sum for antall skadede ansatte
 - Sum for antall skadede personer
- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Antall kontaktpersoner
- Målinger for dekning
 - Egendefinerte målinger for dekning
 - Antall dekninger
 - Gjennomsnittlig fradragsberettiget
 - Gjennomsnittlig enkeltgrense
 - Gjennomsnittlig forsikringsbeløp
 - Gjennomsnittlig total grense
 - Sum for fradragsberettiget
 - Sum for enkeltgrense
 - Sum for forsikringsbeløp
 - Sum for total grense
- Målinger for egendefinert objekt 1–40
 - Egendefinerte målinger for egendefinert objekt 1–40
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for egendefinert objekt 1-40
 - Antall egendefinerte objekter 1–40
- Skademålinger
 - Egendefinerte målinger for skader
 - Antall skader
 - Gjennomsnittlig anslått beløp
 - Gjennomsnitt for eiendomsnummer
 - Sum for anslått beløp
 - Sum for eiendomsnummer
- Målinger for finanskonto
 - Egendefinerte målinger for finanskonto
 - Antall finanskonti
 - Gjennomsnittlig saldo
 - Sum for saldo

- Målinger for finanskontoinnehaver
 - Egendefinerte målinger for finanskontoinnehaver
 - Antall finanskontoinnehavere
- Målinger for eiendel for finanskonto
 - Egendefinerte målinger for finanskontoinnehaver
 - Antall eiendeler for finanskonto
 - Gjennomsnittlig ytelse
 - Gjennomsnittlig innkjøpspris
 - Gjennomsnittsmengde
 - Gjennomsnittlig verdi
 - Sum for ytelse
 - Sum for innkjøpspris
 - Sum for mengde
 - Sum for verdi
- Målinger for økonomiplan
 - Egendefinerte målinger for økonomiplan
 - Antall økonomiplaner
- Målinger for økonomiprodukt
 - Egendefinerte målinger for økonomiprodukt
 - Antall økonomiprodukter
 - Gjennomsnittlig gjeldende pris
 - Sum for gjeldende pris
- Målinger for økonomitransaksjon
 - Egendefinerte målinger for økonomitransaksjon
 - Antall økonomitransaksjoner
 - Gjennomsnittsmengde
 - Gjennomsnittlig transaksjonspris
 - Gjennomsnittlig verdi
 - Sum for mengde
 - Sum for transaksjonspris
 - Sum for verdi
- Målinger for husholdning
 - Egendefinerte målinger for husholdning
 - Sum kontaktpersonaktiva
 - Gjennomsnittlig sum aktiva
 - Gjennomsnittlig sum aktiva (000)
 - Sum aktiva
 - Sum aktiva (000)
 - Sum kontaktpersonutgifter
 - Gjennomsnittlig sum utgifter
 - Gjennomsnittlig sum utgifter (000)
 - Sum utgifter
 - Sum utgifter (000)

- Total inntekt for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig total inntekt
 - Gjennomsnittlig total inntekt (000)
 - Total inntekt
 - Total inntekt (000)
- Total gjeld for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig total gjeld
 - Gjennomsnittlig total gjeld (000)
 - Total gjeld
 - Total gjeld (000)
- Total nettoverdi for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi (000)
 - Total nettoverdi
 - Total nettoverdi (000)
- Sum aktiva for husholdning
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning (000)
 - Sum aktiva for husholdning
 - Sum aktiva for husholdning (000)
- Totale utgifter for husholdning
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning (000)
 - Totale utgifter for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning (000)
- Total inntekt for husholdning
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning (000)
 - Total inntekt for husholdning
 - Total inntekt for husholdning (000)
- Total gjeld for husholdning
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning (000)
 - Total gjeld for husholdning
 - Total gjeld for husholdning (000)
- Total nettoverdi for husholdning

- Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
- Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning (000)
- Total nettoverdi for husholdning
- Total nettoverdi for husholdning (000)
- Antall kundeemner for kontaktperson
- Antall serviceforespørsler for kontaktperson
- Antall kontaktpersoner
- Antall husholdninger
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte serviceforespørsler
- Målinger for forsikringseiendom
 - Egendefinerte målinger for forsikringseiendom
 - Antall forsikringseiendommer
 - Gjennomsnittlig beløp
 - Gjennomsnittlig sekvens
 - Sum for beløp
 - Sum for sekvens
- Målinger for lagerperiode
 - Egendefinerte målinger for lagerperiode
 - Antall lagerperioder
- Målinger for involvert part
 - Egendefinerte målinger for involvert part
 - Antall involverte parter
- Kundeemnemålinger
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall nye salgsmuligheter
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall oppnådde
 - Bokført inntekt for kundeemne
 - Forventet inntekt for kundeemne
 - Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Antall lukkede salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde

- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Forventet inntekt
- Forventet inntekt (000)
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Partnermålinger
 - Egendefinerte målinger for partner
 - Antall partnere
- Målinger for polise
 - Egendefinerte målinger for polise
 - Antall poliser
 - Gjennomsnittlig pålydende beløp
 - Gjennomsnittlig modal premie
 - Gjennomsnittlig total premie
 - Sum for pålydende beløp
 - Sum for modal premie
 - Sum for total premie
- Målinger for innehaver av polise
 - Egendefinerte målinger for innehaver av polise
 - Antall poliseinnehavere
 - Gjennomsnittlig innehaverprosent
 - Sum for innehaverprosent
- Porteføljemålinger
 - Egendefinerte målinger for portefølje
 - Antall porteføljer
 - Gjennomsnittlig kredittgrense
 - Gjennomsnittlig pålydende verdi
 - Gjennomsnittlig lånebeløp
 - Gjennomsnittlig premie
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Gjennomsnittlig total aktivaverdi
 - Kredittgrense
 - Pålydende verdi
 - Lånebeløp
 - Premie
 - Inntekt
 - Totalverdi for aktiva
- Målinger for prøvelager
 - Egendefinerte målinger for prøvelager
 - Antall prøvelagre
 - Gjennomsnitt for siste lagertelling
 - Gjennomsnittlig innledende beholdning
 - Gjennomsnittlig lagertelling
 - Gjennomsnittlig systemtelling

- Sum for siste lagertelling
- Sum for innledende beholdning
- Sum for lagertelling
- Sum for systemtelling
- Målinger for prøvetransaksjon
 - Egendefinerte målinger for prøvetransaksjon
 - Antall prøvetransaksjoner
 - Gjennomsnittlig antall mottatte pakker
 - Gjennomsnittlig antall sendte pakker
 - Sum for antall mottatte pakker
 - Sum for antall sendte pakker
- Målinger for serviceforespørsler
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Løsningsmålinger
 - Egendefinerte målinger for løsning
 - Antall godkjente løsninger
 - Antall foreldede løsninger
 - Antall publiserte løsninger
 - Antall løsninger
- Målinger for transaksjonsartikkel
 - Egendefinerte målinger for transaksjonsartikkel
 - Antall transaksjonsartikler
 - Gjennomsnittlig linjenummer
 - Gjennomsnittsmengde
 - Gjennomsnittlig sendt mengde
 - Sum for linjenummer
 - Sum for mengde
 - Sum for sendt mengde

Bruksnotater

Porteføljedimensjonen inkluderer vanligvis ikke-økonomiske aktiva, for eksempel kjøretøy, med mindre administratoren har spesifikt utelatt slike ikke-økonomiske aktiva i porteføljelister ved hjelp av valget Utelukk kjøretøy-/aktivaposter fra porteføljekonti på siden Selskapsprofil.

Rapporter uten resultater kan forekomme av flere årsaker. Den ene årsaken er mangelen på en måling i rapporten. Rapporten må inneholde minst én måling.

Du kan også få en rapport uten resultater hvis du bruker to egendefinerte objekter som ikke er direkte koblet til hverandre. Hvis et firmaobjekt for eksempel er direkte knyttet til egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5, kan du rapportere om tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 4 samt tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere om den kombinerte tilknytningen mellom firma,

egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5, med mindre det er en direkte tilknytning mellom egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5 som er definert i applikasjonen.

Videre med samme eksempel: Hvis et firmaobjekt er direkte knyttet til egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 4 er direkte knyttet til egendefinert objekt 5, kan du rapportere om tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 4 samt tilknytningen mellom egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere om den kombinerte tilknytningen mellom firma, egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5 med mindre det er en direkte tilknytning mellom firma og egendefinert objekt 5, som definert i applikasjonen.

Dimensjonene for firma, aktivitet, kontaktperson og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjonen Portefølje genererer ingen resultater når den brukes med Egendefinerte objekter 16-20. Den genererer bare resultater når den brukes med Egendefinerte objekter 1-15 og Egendefinerte objekter 21-40.

Felles eierdimensjon

De fleste av posttypedimensjonene i dette emneområdet har en Eid av bruker-mappe. Eier er imidlertid én enkelt felles dimensjon som deles av alle disse posttypene. Hvis du velger kolonner fra mappen Eid av bruker under en hvilken som helst posttypemappe, og hvis du velger en måling for en annen posttype, viser analysen derfor alle eierne av poster av posttypen som du har valgt målingen fra. Hvis du for eksempel velger kolonnen Alias fra mappen Eid av bruker under mappen Serviceforespørsel, og hvis du velger målingen Antall serviceforespørsler, viser analysen alle eierne av poster for serviceforespørsler. Ettersom eier er én enkelt dimensjon, vises imidlertid det samme resultatet hvis du velger kolonnen Alias fra mappen Eid av bruker under mappen Kontaktperson og målingen Antall serviceforespørsler.

Hvis du velger kolonner fra mappen Eid av bruker under en hvilken som helst posttypemappe, og hvis du velger målinger fra to eller flere posttyper, viser analysen alle eierne av poster av alle posttypene som du har valgt målingene fra. Hvis du for eksempel velger kolonnen Alias fra mappen Eid av bruker under mappen Serviceforespørsel, og hvis du velger målingene Antall serviceforespørsler og Antall aktiviteter, viser analysen alle eierne av poster for serviceforespørsler og aktiviteter. Verdien 0 (null) vises i dette eksemplet for målingen Antall serviceforespørsler hvis en eier har aktiviteter, men ikke eier serviceforespørsler, og verdien 0 (null) vises for målingen Antall aktiviteter hvis en eier har serviceforespørsler, men ikke eier aktiviteter.

Felles datodimensjoner

Mange av posttypedimensjonene i dette emneområdet har en datomappe, for eksempel Dato eller Opprettelsesdato. Noen posttyper deler imidlertid en felles datodimensjon. Hvis du velger kolonner fra datomappen under en posttype som deler en datodimensjon med andre posttyper, og hvis du velger en måling for én av de andre posttypene som deler den samme datodimensjonen, viser analysen alle datoene for poster av posttypen som du har valgt målingen fra. Posttypene Firma og Kontaktperson deler for eksempel en datodimensjon. Hvis du velger kolonnen Dato fra mappen Opprettelsesdato under mappen Firma, og hvis du velger målingen Antall firmaer, viser analysen dermed alle datoene som firmaposter er opprettet på. Ettersom posttypene Firma og Kontaktperson deler en datodimensjon, vises imidlertid det samme resultatet hvis du velger kolonnen Dato fra mappen Opprettelsesdato under mappen Kontaktperson og målingen Antall firmaer.

Hvis du velger kolonner fra datomappen under en posttype som deler en datodimensjon med andre posttyper, og hvis du velger målinger fra to eller flere av posttypene som deler den samme datodimensjonen, viser analysen alle datoene for poster av alle posttypene som du har valgt målingene fra. Hvis du for eksempel velger kolonnen Dato fra mappen Opprettelsesdato under mappen Firma, og hvis du velger målingene Antall firmaer og Antall kontaktpersoner, viser analysen alle datoene som firmaposter og kontaktpersonposter er opprettet på. Verdien 0 (null) vises i dette eksemplet for målingen Antall kontaktpersoner for en hvilken som helst dato som firmaposter, men ingen kontaktpersonposter, er opprettet på, og verdien 0 (null) vises for målingen Antall firmaer for en hvilken som helst dato som kontaktpersonposter, men ingen firmaposter, er opprettet på.

De følgende tabellene viser posttypene som deler en felles datodimensjon, og navnet på datodimensjonen slik den vises for hver av posttypene. Hver tabell viser detaljene for én felles datodimensjon.

Posttypedimensjon	Datodimensjon
Firma	Opprettelsesdato
Kampanje	Dato
Kontaktperson	Opprettelsesdato
Kundeemne	Dato
Salgsmulighet	Lukkingsdato
Portefølje	Dato
Posttypedimensjon	Datodimensjon
Aktivitet	Opprettelsesdato
Fordeling	Opprettelsesdato
Krav	Opprettelsesdato
Dekning	Opprettelsesdato
Egendefinerte objekter 01 til 40	Opprettelsesdato
Skade	Opprettelsesdato
Finanskonto	Opprettelsesdato
Finanskontoinnehaver	Opprettelsesdato
Eiendel for finanskonto	Opprettelsesdato
Økonomiplan	Opprettelsesdato
Økonomiprodukt	Opprettelsesdato
Økonomitransaksjon	Opprettelsesdato
Forsikringseiendom	Opprettelsesdato
Lagerperiode	Opprettelsesdato
Involvert part	Opprettelsesdato
Salgsmulighet	Åpningsdato

Posttypedimensjon	Datodimensjon
Polise	Opprettelsesdato
Innehaver av polise	Opprettelsesdato
Serviceforespørsel	Åpningsdato
Prøvelager	Opprettelsesdato
Prøvetransaksjon	Opprettelsesdato
Transaksjonsartikkel	Opprettelsesdato

Egendefinerte felt for tilknyttet objekt

Egendefinerte felt for et tilknyttet objekt er ikke tilgjengelige for bruk i rapporter i emneområdet for rapportering av avanserte egendefinerte objekter. Hvis du for eksempel oppretter et felt for et egendefinert objekt som et relatert felt for et annet egendefinert objekt, er ikke det nye feltet tilgjengelig under hovedobjektmappen i emneområdet for rapportering av avanserte egendefinerte objekter. Det nye feltet forblir imidlertid tilgjengelig i mappen for det relaterte objektet.

Emneområde for avanserte egendefinerte objekter og økonomi- og forsikringsobjektene

Emneområdet Avanserte egendefinerte objekter gir deg mulighet til å rapportere om attributtene og målingene for objektene som finnes i emneområdet. Det er også mulig å rapportere om tilknytninger mellom disse objektene. Det er imidlertid bare støtte for én tilknytning i dette emneområdet for et gitt par med objekter. Eksempel:

- Objektet Finanskonto kan være et underordnet objekt for et firma, en filial og en finansinstitusjon. Men bare firmaobjekttilknytningen kan rapporteres.
- Objektet Finanskonto kan være et underordnet objekt for en kontaktperson og en rådgiver. Men bare tilknytningen for kontaktpersonobjektet kan rapporteres.
- Poliseobjektet kan være et underordnet objekt for et firma, et byrå og en befrakter. Men bare firmaobjekttilknytningen kan rapporteres.
- Poliseobjektet kan være et underordnet objekt for en kontaktperson, en agent og en assurandør for befrakter. Men bare firmaobjekttilknytningen kan rapporteres.

Tilknytningen mellom økonomiobjektene og de egdefinerte objektene 1–40 samt tilknytningen mellom forsikringsobjektene og de egendefinerte objektene 1–40 er ikke tilgjengelig for rapportering fra emneområdet Avanserte egendefinerte objekter.

Feltformater

I dimensjonen for økonomi, forsikring og prøver er feltene for valuta, dato og heltall forhåndsformatert. Andre feltyper i disse dimensjonene, for eksempel tall og prosent, er ikke forhåndsformatert. Du kan bruke egendefinerte formater i disse feltene. Denne formateringsmetoden har innvirkning på følgende dimensjoner og målinger:

- Fordeling
- Målinger for fordelinger
- Krav
- Målinger for krav
- Dekning
- Målinger for dekning

- Skade
- Skademålinger
- Finanskonto
- Målinger for finanskonto
- Finanskontoinnehaver
- Målinger for finanskontoinnehaver
- Eiendel for finanskonto
- Målinger for eiendel for finanskonto
- Økonomiplan
- Målinger for økonomiplan
- Økonomiprodukt
- Målinger for økonomiprodukt
- Økonomitransaksjon
- Målinger for økonomitransaksjon
- Forsikringseiendom
- Målinger for forsikringseiendom
- Involvert part
- Målinger for involvert part
- Lagerperiode
- Målinger for lagerperiode
- Polise
- Målinger for polise
- Innehaver av polise
- Målinger for innehaver av polise
- Prøvelager
- Målinger for prøvelager
- Prøvetransaksjon
- Målinger for prøvetransaksjon
- Transaksjonsartikkel
- Målinger for transaksjonsartikkel

Vurderinger - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir sanntidsanalyse av vurderingsbruken og -resultatene. Du kan få full synlighet av vurderingsfullføring, resultat og samhandling med andre beslektede dimensjoner, for eksempel aktiviteter, kontaktpersoner og firmaer.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet

- Vurdering
- Forretningsplan
- Kontaktperson
- Dato for siste endring
- Startdato
- Kundeemne
- Mål
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for vurdering
 - Svar
 - Antall kriteriesvar
 - Fullført svar
 - Svar ikke fullført
 - Kriterier
 - Antall skriptkriterier
 - Gjennomsnittlig antall skriptkriterier
 - Gjennomsnittlig kriterieresultat
 - Kriterieresultat
 - Maksimalt kriterieresultat
 - Minimum kriterieresultat
 - Skript
 - Antall ganger skript er brukt
 - Fullført i prosent (%)
 - Faktisk skriptresultat
 - Gjennomsnittlig faktisk skriptresultat
 - Gjennomsnittlig terskelskriptresultat
 - Maksimalt faktisk skriptresultat
 - Minimum faktisk skriptresultat
 - Terskelskriptresultat
 - Vurderings-ID

Bruksnotater

Du kan bare bruke målingene for vurdering med dimensjonen Vurderinger. Hvis noen av målingene for vurderinger er slettet, gjenspeiler ikke vurderingene som ble fullført tidligere, slettingen, og resultatene kan være feil. Du må inkludere minst én måling for rapporter når du bruker dette emneområdet. Hvis du ikke vil at målingen skal vises, kan du skjule den.

I dimensjonen Vurderinger finnes det mapper for svar og kriterier. Feltene i disse mappene inneholder ikke noen skjæringspunkt med målingene, og produserer derfor ikke noen verdier.

Dimensjonene for aktivitet og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Aktiva - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere aktivamålinger etter dimensjonene for firma, aktiva, salgsmulighet, produkt og bruker. Du kan spore aktiva og produkter som er solgt til en kunde eller et selskap. Dette er et av de få emneområdene der synligheten til aktivaposter er basert på synligheten for de tilknyttede firmapostene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Produkt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivamålinger
 - Antall aktiva
 - Gjennomsnittlig antall aktiva

Bruksnotater

Du kan analysere aktivamålingene etter dimensjonen Eid av bruker. Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Bøker - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Merknad: Tilgang til dette emneområdet er begrenset til brukere som har rettigheten Håndter orienteringsbøker i rollen sin.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere bøker i sanntid.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Bok
- Bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Brukermålinger for bok
 - Antall bøker for bruker
 - Antall brukere for bok

Bruksnotater

Ingen

Forretningsplanlegging - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir deg mulighet til å se på firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter og produkter innenfor konteksten av forretningsplaner, mål, plantyper, perioder, inntektsmålsetninger og enheter. Du kan også vise faktisk prestasjon sammenlignet med målsetninger som er fastsatt i forretningsplaner. Resultatene kan kombineres med spørringer fra andre emneområder for å sammenligne resultatene med målene.

Forbindelsestype

Én-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Bok
- Forretningsplan
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Kundeemne
- Mål
- Salgsmulighet
- Periode
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Hovedpartnerfirma
- Produkt
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
- Aktivitetsmålinger
- Målinger for forretningsplaner
- Målinger for kontaktpersoner
- Målinger for egendefinert objekt 1
- Målinger for egendefinert objekt 2
- Målinger for egendefinert objekt 3
- Kundeemnemålinger
- Målmålinger
- Målinger for salgsmuligheter
- Partnermålinger
- Periodemålinger
- Planfirmamålinger
- Målinger for kontaktpersoner for plan
- Målinger for salgsmuligheter for plan
- Målinger for serviceforespørsler

Bruksnotater

Dette emneområdet har flere dimensjoner, men du må passe på å ikke blande dimensjoner ukritisk. Ikke alle kombinasjoner av dimensjoner gir brukbare resultater. Listen nedenfor viser primærobjektdimensjonen i fet skrift og hvilke dimensjoner som kan kombineres med denne for å generere gyldige resultater.

- **Firma:** Mål, Planfirma
- **Aktivitet:** Forretningsplan, Mål
- **Forretningsplan:** Aktivitet, Mål, Partner, Periode, Planfirma, Kontaktperson for plan, Salgsmulighet for plan, Produkt
- **Kontaktperson:** Mål, Kontaktperson for plan
- **Kundeemne:** Mål
- **Mål:** Firma, Aktivitet, Forretningsplan, Kontaktperson, Kundeemne, Periode, Produkt, Serviceforespørsel
- **Salgsmulighet:** Mål, Salgsmulighet for plan
- **Partner:** Forretningsplan
- **Periode:** Forretningsplan, Mål
- **Planfirma:** Firma, Forretningsplan
- **Kontaktperson for plan:** Forretningsplan, Kontaktperson
- **Salgsmulighet for plan:** Forretningsplan, Salgsmulighet
- **Produkt:** Forretningsplan, Kontaktperson for plan
- **Serviceforespørsel:** Mål

Merknad: Når du blander dimensjoner i en rapport, må du inkludere målinger fra disse dimensjonene, slik at de riktige sammenføyningene kan opprettes i Oracle CRM On Demand. Hvis for eksempel primærdimensjonen er Mål og du vil bruke noen kontaktpersonfelt, må du også ta med en målmåling i spørringen. Du kan la være å skrive ut målingen, men den må finnes i spørringen.

Bokdimensjonen gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter for firmaer og kontaktpersoner på alle nivåer i bokhierarkiet.

Dimensjonene for aktivitet og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Kampanjer - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gjør det mulig med omfattende analyse av kampanjer etter dimensjonene for kampanje, bruker og dato. Du kan analysere kampanjeresultater, ytelse og kapitalavkastning. Emneområdet inneholder også målinger som hjelper deg å løse problemer med å nå kampanjemål og optimalisere fremtidige kampanjer.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Kampanjemålinger
 - Antall kampanjer
 - Antall planlagte kampanjer
 - Antall aktive kampanjer
 - Antall fullførte kampanjer
 - Antall firmaer for kampanje
 - Antall kontaktpersoner for kampanje
 - Antall kundeemner for kampanje
 - Antall salgsmuligheter for kampanje
 - Antall oppnådde for kampanje
 - Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
 - Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
 - Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 100, deretter delt på inntektsmålet).
 - Gjennomsnittlig dager for å lukke salgsmulighet for kampanje
 - Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
 - Gjennomsnittskostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
 - Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
 - Gjennomsnittskostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
 - Omgjøringsgrad for kundeemner for kampanje
 - Bokført inntekt for kampanje
 - Salgsmulighetsinntekt for kampanje
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt for kampanje

- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet for kampanje
- Kapitalavkastning

Bruksnotater

Ingen

Forbindelser for kontaktperson - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Emneområdet for rapportering av kontaktpersonforbindelser gir muligheten til å analysere kontaktpersonforbindelser. Du kan analysere kontaktpersonforbindelser etter firma, kontaktperson og relatert kontaktperson.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Eid av bruker
- Relatert kontaktperson

Målinger

- Målinger for kontaktpersoner
 - Antall kontaktpersoner

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområdet Forbindelser for kontaktperson brukes til å rapportere om mange-til-mange-forbindelsene mellom kontaktpersonforbindelser og andre kontaktpersoner. Det kan ikke brukes til rapportering om mange-til-mange-forbindelsene mellom firmaer og kontaktpersoner. Bruk emneområdet for historisk analyse med navnet Kontaktperson for firma (se [Kontaktperson for firma - emneområde for historisk analyse](#) på side 828) for mange-til-mange-forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner.

Kontaktpersonsteam - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og teammedlemmer. Du kan bruke den til å vise alle teammedlemmer som er knyttet til en kontaktperson, og alle kontaktpersoner der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan også bruke den til å rapportere om primærfirmaet som er knyttet til kontaktpersonen. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om kontaktpersoner som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en kontaktperson.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Kontaktpersonsteam
- Dato
- Teammedlem

Målinger

- Kontaktpersonsteam
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for kontaktpersonsteam
 - Antall medlemmer av kontaktpersonsteam

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

I mappen Optimaliserte egendefinerte felt for kontaktpersonsteam for dimensjonen Kontaktpersonsteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige:

- Avmerkingsboks
- Dato
- Dato/klokkeslett
- Prosent
- Telefon
- Plukkliste
- Tekst (lang)
- Tekst (kort)

I mappen Optimaliserte egendefinerte målinger for kontaktpersonsteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige som målinger:

- Valuta
- Heltall
- Nummer

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din eller i selskapsprofilen. Derfor kan du alltid rapportere om alle kontaktpersonene der du enten er eier eller teammedlem.

Kontaktpersoner - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Du kan bruke dette emneområdet til å rapportere om målinger for kontaktpersoner etter dimensjonene for kontaktperson, firma, kampanje, eid av bruker og dato. Detaljnivået for dette emneområdet er én rad for hver

kontaktperson som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Med dette emneområdet kan du raskt svare på spørsmål som disse: Hvem er de ti beste ansatte med det største antallet kontaktpersoner? Hvilke firmaer har ingen kontaktpersoner? Hva er de største kampanjene etter kontaktpersoner?

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Antall kontaktpersoner

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Egendefinerte objekter og firmaer - emneområde for sanntidsrapportering

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og firmaer
- Egendefinert objekt 2 og firmaer
- Egendefinert objekt 3 og firmaer

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for firma er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med firmaer. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om firmaene som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Egendefinert objekt
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Egendefinerte objekter og kontaktpersoner - emneområde for sanntidsrapportering

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og kontaktpersoner
- Egendefinert objekt 2 og kontaktpersoner
- Egendefinert objekt 3 og kontaktpersoner

Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for kontaktperson er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med kontaktpersoner. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om kontaktpersoner som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Antall kontaktpersoner

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Egendefinerte objekter og salgsmuligheter - emneområde for sanntidsrapportering

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og salgsmuligheter

- Egendefinert objekt 2 og salgsmuligheter
- Egendefinert objekt 3 og salgsmuligheter

Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for salgsmuligheter er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med salgsmuligheter. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om salgsmulighetene som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Egendefinert objekt
- Firma
- Kampanje
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Inntekt
 - Forventet inntekt
 - Bokført inntekt
 - Inntekt (000)
 - Forventet inntekt (000)
 - Bokført inntekt (000)
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall lukkede salgsmuligheter
 - Antall oppnådde

- Gjennomsnittlig antall dager i fase

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Egendefinerte objekter og serviceforespørsler - emneområde for sanntidsrapportering

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og serviceforespørsler
- Egendefinert objekt 2 og serviceforespørsler
- Egendefinert objekt 3 og serviceforespørsler

Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom serviceforespørsler og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for serviceforespørsler er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med serviceforespørsler. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom serviceforespørsler og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om serviceforespørsler som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Eid av bruker
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for serviceforespørsler
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler

- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

Bruksnotater

Dimensjonene for firma, kontaktperson og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3

Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du rapportere om målinger for egendefinert objekt 1, 2 og 3 etter dimensjonene for firma, aktivitet, kampanje, kontaktperson, kundeemne, salgsmulighet, serviceforespørsel, partner, dato og egendefinert objekt 1, 2 og 3. De gir muligheten til å analysere egendefinert objekt 1, 2 og 3 etter ulike relaterte objekter. Rapporteringen av egendefinert objekt 1, 2 og 3 er for øyeblikket bare tilgjengelig i sanntid. Når du analyserer egendefinert objekt 1, 2 og 3, bruker du bare disse emneområdene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Opprettelsesdato
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Partner (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for egendefinert objekt

- Egendefinerte målinger for egendefinert objekt
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
- Antall egendefinerte objekter

Bruksnotater

Dimensjonene for firma, aktivitet, kontaktperson og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Hendelser - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Bruk dette emneområdet for å rapportere om hendelser og relaterte dimensjoner, for eksempel Firma, Dato, Inviterte deltakere, Kundeemne, Hendelse for kundeemne, Salgsmulighet, Eid av bruker, Produktkategori og Produkt.

Forbindelsestype

Én-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Hendelse
- Inviterte deltakere
- Kundeemne
- Hendelse for kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Hendelsesmålinger
 - Antall firmaer for hendelse
 - Antall hendelser
 - Antall inviterte deltakere
(Definisjon: Antall aktive inviterte deltakere som ikke har statusen Slettet.)
 - Antall kundeemner for hendelse
 - Antall salgsmuligheter for hendelse
 - Budsjettoverskudd/-underskudd

(Definisjon: Forskjellen mellom hendelsesbudsjettet og hendelseskostnaden.)

■ **Hendelsesbudsjett**

Målingen for hendelsesbudsjett kommer fra dimensjonen. Når bare hendelsesdimensjonen brukes, er målingen summen av dimensjonsfeltverdien. Ved bruk av andre dimensjoner (spesielt Inviterte deltakere) blir målingen imidlertid beregnet som budsjettbeløpet delt på antall inviterte deltakere.

■ **Hendelseskostnad**

(Definisjon: Kostnaden per deltaker i en hendelse. Dette er den totale aktivitetskostnaden for alle aktive deltakere som er knyttet til en gjennomført hendelse, delt på antall deltakere.)

Bruksnotater

Dimensjonen Hendelse omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Antall firmaer for hendelse returnerer antall firmaer knyttet til hendelser som har inviterte deltakere.

Antall kundeemner for hendelse returnerer antall kundeemner knyttet til hendelser som har inviterte deltakere.

Antall salgsmuligheter for hendelse returnerer antall salgsmuligheter knyttet til hendelser som har inviterte deltakere.

Hendelser uten inviterte deltakere

Hendelser som har null inviterte deltakere, blir utelatt fra rapporter, unntatt i ett spesielt tilfelle. For at en hendelse med null inviterte deltakere skal bli vist i en rapport, må du bruke bare hendelsesdimensjonen (ikke legg til en ytterligere dimensjon) og unnlate å inkludere målinger.

Hvis du lager en rapport som bruker andre dimensjoner enn dimensjonen Hendelser (for eksempel Kundeemne og Inviterte deltakere), vil radene i rapporten være skjæringspunktet mellom dimensjonen Hendelser og de valgte dimensjonene. De eneste radene i rapporten er rader som finnes i alle de tre dimensjonene.

Prognoser - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du rapportere om dataene som er generert i prognosemodulen i Oracle CRM On Demand. Du kan også sammenligne prognosesammendraget med de nyeste sanntidsdataene for salgsmulighet etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, bruker, salgsmulighet, produkt, dato og brukerkvote. Du kan opprette en ytelsesrapport for et salgsteam, vise dekningen av forventede ordrer, kvoteoppfyllelse og nøyaktighet i prognoser. Salgssjefer kan overvåke ytelsen til individuelle teammedlemmer ved hjelp av brukerhierarkiet.

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmainntekt (se merknad 1)
- Salgsdistrikt for firma
- Bok
- Lukningsdato (se merknad 2)
- Kontaktperson
- Prognose

- Prognosedato (se merknad 3)
- Salgsmulighet (se merknad 4)
- Produktinntekt for salgsmulighet (se merknad 4)
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

Merknad 1: Du kan ikke kombinere dimensjonen Firmainntekt med dimensjonen Salgsmulighet eller Produkt for salgsmulighet.

Merknad 2: For kvoter er lukningsdatoen den første dagen i måneden for kvoteperioden. For prognoser er lukningsdatoen identisk med lukningsdatoen for salgsmulighetene i prognosestillbildene. For salgsmuligheter er lukningsdatoen identisk med lukningsdatoen for salgsmuligheten.

Merknad 3: Prognosedatoen er datoen prognosen ble kjørt. En salgsmulighet kan være i flere prognoser.

Merknad 4: Salgsmulighet og Produktinntekt for salgsmulighet kan bare knyttes til målingene Salgsmulighet og Produktinntekt for salgsmulighet.

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for firmainntekt
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter
- Prognosemålinger
 - Mine firmainntekter
 - Min firmainntekt
 - Mine kontaktpersoninntekter
 - Min kontaktpersoninntekt
 - Mine salgsmuligheter
 - Min salgsmulighetsinntekt
 - Mine produktinntekter
 - Min produktinntekt
 - Mine produkter
 - Lukket mengde
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
 - Prognostisert mengde
 - Forventet ordremengde
- Teamsammendrag
 - Prognose
 - Bokført inntekt
 - Forventede ordrer

- Beste tilfelle
- Teamproduktsammendrag
 - Lukket mengde
 - Prognostisert mengde
 - Forventet ordremengde
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Forventede ordrer
- Prognose
- Forventet inntekt
- Beste tilfelle
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi
- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Inntekt (000)
- Forventet inntekt (000)
- Bokført inntekt (000)
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall lukkede salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Målinger for produktinntekt for salgsmulighet
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter

Bruksnotater

Følgende restriksjoner gjelder:

- **Flere fakta.** Ettersom emneområdet Prognoser er et emneområde med flere fakta, må du sørge for at bare én måling inngår i en rapport.
- **Bokdimensjon.** Med bokdimensjonen og hierarkiet kan du gruppere dataposter i bøker. Hvilke data du kan se, styres imidlertid fortsatt av synlighetsmodusen i Analytics. Dette fungerer bare med firma, firmainntekt, salgsmulighet og salgsmulighetsprodukt.
- **Hierarkier.** Alle hierarkier er begrenset til åtte nivåer.

- **Inntektsdeling.** Når funksjonen for inntektsdeling er konfigurert (se Sette opp selskapsprofilen og globale standarder (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) på side 1111)), gjenspeiles delingen i prognosesammendraget, men ikke i sanntidsmålingene for salgsmulighet.
- **Kvotemålinger.** Sammenligning av kvotemålinger med andre målinger er bare gyldig på måneds- og brukernivå.
- **Egendefinerte felt for prognosesammendrag.** Disse feltene er ikke tilgjengelige for rapportering. Prognosesammendraget som genereres i Oracle CRM On Demand, inneholder opprullerte totalsummer. Prognosemålingene i rapporten gir derfor bare mening hvis du viser dataene etter bruker. Visning av prognosemålingene uten brukeren fører til at feil verdi vises.
- **Salgsmulighet og flere prognoser.** Samme salgsmulighet kan vises i flere prognoser. Prognosemålinger må derfor vises etter en spesifikk dato, ved hjelp av mekanismen for filtrering av måling. Hvis du ikke gjør dette, kan det hende prognosemålingene vises på feil måte.
- **Prognose og brukerkvotemålinger.** Dataene for inntekter er de samme som prognosesammendragsdatoen, slik at alle salgsmuligheter ser ut til å være på den første dagen i måneden. Brukerkvoten blir også angitt for en månedlig periode og vises på den første dagen i måneden. På grunn av dette vil rapporter som inkluderer prognoser og brukerkvotemålinger, bare gi mening hvis dataene er aggregert for måneden eller på et høyere nivå.
- **Brukerkvotemålinger.** Synligheten til brukerkvotemålinger styres med Ledersynlighet, uavhengig av brukerens synlighet. Det er derfor ikke mulig for brukere som ikke er selskapsadministratorer, å rapportere brukerkvoter sammen med salgsmulighetsmålinger når synligheten er satt til Teamsynlighet.
- **Brukers prosent rangering.** Du kan ikke bygge en brukers prosent rangering uten å ha tilgang til alle de underliggende dataene.
- **Kalendermåned og flere prognoser.** Hver kalendermåned kan ha flere prognoser. En rapport som viser de totale prognosemålingene, må derfor være kvalifisert med en spesifikk prognosedato.
- **Kvote og inntekt.** Hvis rapporten som viser brukerkvote og salgsmulighetsinntekt i sanntid, ikke viser de forventede resultatene, kan det skyldes at det ikke finnes noen poster som har lukningsdatoer for salgsmulighet i samme periode som kvotepostene.
- **Månedlig prognose.** Totalsummene i sammendraget i den månedlige prognosen er allerede opprullert. En totalsum for alle brukere gir derfor feil resultat. Hvis du vil ha totalsummen på denne måten, må du derfor bruke inntektsmålingene fra mappa Mine inntekter.
- **Ledersynlighet for analyse.** Bruk Ledersynlighet for analyse hvis prognosen bare inkluderer dine underordnede.
- **Teamsynlighet for analyse.** Bruk Teamsynlighet for analyse hvis personene i prognosen er en del av teamet ditt. Hvis personene i prognosen ikke er i teamet og ikke er dine underordnede, vil ikke visningen av salgsmulighet og produkt for salgsmulighet samsvare med prognosesammendraget.
- **Prognosemålinger.** Prognosemålingene må referere til en bestemt prognose. Bruk funksjonen for målingsfiltrering til å referere til målingene etter prognosedato og prognosetype. Bruk for eksempel funksjonen for målingsfiltrering til å få tak i prognoseverdien for en bestemt prognosedato, for eksempel 16. september 2009. Ettersom det finnes flere prognosetyper, legger du til et nytt filter for å få verdiene for prognosen for salgsmulighetsinntekt. Eksempel:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date
'2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognose for
salgsmulighetsinntekt'))
```

Bruk av funksjonen for målingsfiltrering er ikke det samme som å legge til et filter i rapporten. Hvis du legger til et rapportfilter i filteret etter prognosedato og prognosetype, får du ingen verdier for brukerkvoten eller sanntidsinntekten. Hvis du har definert flere kvoter for hver bruker, må du bruke funksjonen for målingsfiltrering til å referere til den spesifikke kvoteverdien. Eksempel:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Salg'))
```

I dette eksemplet får funksjonen for målingsfiltrering tak i kvoteverdien for et spesifikt kvotenavn (Salg). Uten denne målingsfiltreringen får du bare den totale verdien for alle kvotene.

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer. Bokdimensjonen gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter for firmaer og kontaktpersoner på alle nivåer i bokhierarkiet.

Husholdninger - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for analyse av husholdninger gir deg muligheten til å generere rapporter om husholdninger for kontaktpersondimensjonen. Med dette emneområdet kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke klienter tilhører hvilke husholdninger?
- Hvordan er husholdningsaktivaene i forretningsboken fordelt mellom klientene mine?
- Hva er de beste husholdningene etter total aktivaverdi?

Emneområdet for rapportering for husholdninger har også en porteføljedimensjon som kan brukes til å rapportere om opplysninger om tilhørende porteføljer for kontaktpersoner for husholdningen. Porteføljedimensjonen har en indirekte forbindelse til husholdninger (gjennom kontaktpersoner), så attributter for porteføljedimensjoner kan ikke brukes direkte til å analysere målinger for husholdning. Du kan kombinere husholdningsrapporter med porteføljerapporter for å få en forbedret klienttjeneste ved å forstå klientene som medlemmer av en husholdning.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Husholdning
- Kontaktperson for husholdning
- Portefølje

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for husholdning
 - Sum aktiva for husholdning
 - Sum aktiva for husholdning
 - Sum aktiva for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning (000)
 - Totale utgifter for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning (000)

- Total inntekt for husholdning
 - Total inntekt for husholdning
 - Total inntekt for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning (000)
- Total gjeld for husholdning
 - Total gjeld for husholdning
 - Total gjeld for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning (000)
- Total nettoverdi for husholdning
 - Total nettoverdi for husholdning
 - Total nettoverdi for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning (000)
- Sum kontaktpersonaktiva
 - Sum aktiva
 - Sum aktiva (000)
 - Gjennomsnittlig sum aktiva
 - Gjennomsnittlig sum aktiva (000)
- Sum kontaktpersonutgifter
 - Sum utgifter
 - Sum utgifter (000)
 - Gjennomsnittlig sum utgifter
 - Gjennomsnittlig sum utgifter (000)
- Total inntekt for kontaktperson
 - Total inntekt
 - Total inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig total inntekt
 - Gjennomsnittlig total inntekt (000)
- Total gjeld for kontaktperson
 - Total gjeld
 - Total gjeld (000)
 - Gjennomsnittlig total gjeld
 - Gjennomsnittlig total gjeld (000)
- Total nettoverdi for kontaktperson

- Total nettoverdi
- Total nettoverdi (000)
- Gjennomsnittlig total nettoverdi
- Gjennomsnittlig total nettoverdi (000)
- Egendefinerte målinger for husholdning
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte serviceforespørsler
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall kontaktpersoner
- Antall serviceforespørsler for kontaktperson
- Antall kundeemner for kontaktperson
- Antall husholdninger

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Porteføljedimensjonen inkluderer vanligvis ikke-økonomiske aktiva, for eksempel kjøretøy, med mindre administratoren har spesifikt utelatt slike ikke-økonomiske aktiva i porteføljelister ved hjelp av valget Utelukk kjøretøy-/aktivaposter fra porteføljekonti på siden Selskapsprofil.

Kundeemneteam - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere relasjoner mellom kundeemner og kundeemneteam, og du kan foreta en spørring etter teammedlemmer som er knyttet til hvert enkelt kundeemne.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Kundeemne
- Kundeemneteam
- Teammedlem

Målinger

- Kundeemneteam

- Optimaliserte egendefinerte målinger for kundeemneteam
- Antall medlemmer av kundeemneteam

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din. Derfor kan du alltid rapportere om alle kundeemnene der du enten er eier eller teammedlem.

Kundeemner - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kundeemnemålingene etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, kontaktperson, dato, kundeemne, salgsmulighet, eid av bruker og hovedpartnerfirma. Dette emneområdet inneholder målinger som analyserer kvalitet på kundeemne, omgjøring av kundeemne og inntekter som er knyttet til kundeemner.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Kundeemnemålinger
 - Hierarki for salgsdistrikt for firma
 - Navn på salgsdistrikt på øverste nivå
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 8
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 7
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 6
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 5
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 4
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 3

- Navn på salgsdistrikt på nivå 2
- Navn på salgsdistrikt på nivå 1
- Antall kundeemner
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Antall arkiverte kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall nye salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Hovedsporing - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand. Hvis du vil åpne dette emneområdet, må rollen din ha rettigheten Gå til hovedsporing og administrasjonskonfigurasjonssporing.

Forretningsformål

I dette emneområdet kan du analysere endringer som er gjort i sporingsaktiverte posttyper (for eksempel Applikasjon, Avtaleregistrering og Bruker).

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Sporing
- Dato
- Bruker

Målinger

Dette emnet har ingen målinger.

Bruksnotater

- 1 Hvis en kundebehandler etterligner en administrator og endrer et objekt, vises ikke endringen i analysen hvis felt fra dimensjonen Bruker også brukes i analysen.
- 2 Sporingdata ryddes automatisk i henhold til verdien i feltet Sporingutløp. Dimensjonen Sporing inneholder bare data som ikke er ryddet. Når data er ryddet, er de ikke lenger tilgjengelige for visning i analyser.

Salgsmuligheter - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere salgsmuligheter etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, kampanje, kontaktperson, eier og dato. Dette emneområdet har flere fakta som inkluderer målinger for salgsmulighet og kvote. Målinger for salgsmulighet defineres på det mest inndelte nivået i emneområdet og kan derfor analyseres etter alle mulige dimensjoner. Kvotemålinger er imidlertid på et mindre inndelt nivå og kan bare analyseres etter begrensede dimensjoner, blant annet dato (måned), kvote, eier.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Hovedpartnerfirma
- Kvote
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er de viktigste målingene i dette emneområdet:

- Inntekt (forventet og bokført)
- Antall salgsmuligheter (åpne og lukkede)
- Antall oppnådde
- Kvotemengder

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Inntekt
 - Forventet inntekt
 - Bokført inntekt
 - Inntekt (000)
 - Forventet inntekt (000)

- Bokført inntekt (000)
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall lukkede salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Kvotemålinger
- Kvoteverdi

Bruksnotater

Ettersom kvotemålinger ikke er definert på dimensjonsnivået for salgsmulighet, vises disse målingene som tomme celler når dimensjonsattributter for salgsmulighet er med i rapporten.

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og emneområdet for analyse av historikk for salgsmuligheter gir ulike målinger. Før du velger ett av disse emneområdene, vurder de angitte målingene i begge for å sikre at du bruker emneområdet som passer best til dine behov.

Salgsmuligheter og konkurrenter - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for konkurrerende firma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma

- Kampanje
- Lukningsdato
- Lukningsdato
- Salgsmulighet
- Konkurrent for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Inntekt
 - Forventet inntekt
 - Bokført inntekt
 - Inntekt (000)
 - Forventet inntekt (000)
 - Bokført inntekt (000)
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall lukkede salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Salgsmuligheter kan kobles til en salgsmulighet som konkurrenter. Salgsmuligheter som er koblet til en salgsmulighet som konkurrenter, vises i området for relaterte opplysninger for konkurrenter for salgsmulighet på siden for detaljer om salgsmulighet. Forbindelsen mellom to salgsmuligheter som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede salgsmulighetene.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom salgsmulighetene, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for salgsmuligheten, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Salgsmulighet. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for en konkurrent, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Konkurrent for salgsmulighet.

Salgsmuligheter og partnere - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for partnerfirma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet.attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Salgsmulighet
- Partner for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Kontaktperson for relasjon
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall

- Gjennomsnittlig indeksert tall
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Inntekt (000)
- Forventet inntekt (000)
- Bokført inntekt (000)
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall lukkede salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dimensjon for kontaktperson for relasjon

Salgsmuligheter kan kobles til en salgsmulighet som partnere. Salgsmuligheter som er koblet til en salgsmulighet som partnere, vises i området for relaterte opplysninger for partnere for salgsmulighet på siden for detaljer om salgsmulighet. Forbindelsen mellom to salgsmuligheter som er koblet på denne måten, kan også ha en primær kontaktperson som er forskjellig fra de primære kontaktpersonene for de koblede salgsmulighetene.

Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for forbindelsen mellom salgsmulighetene, velger du kolonnene fra dimensjonen Kontaktperson for forbindelse. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for salgsmuligheten, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Salgsmulighet. Når du skal trekke ut opplysninger om den primære kontaktpersonen for en partner, velger du kolonnene fra mappen Primær kontaktperson under dimensjonen Partner for salgsmulighet.

Kontaktpersoner for salgsmulighet - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Du kan bruke dette emneområdet til å rapportere om alle kontaktpersoner som er knyttet til en salgsmulighet, eller en kontaktperson som er knyttet til flere salgsmuligheter. I andre emneområder for salgsmuligheter kan du bare rapportere om den primære kontaktpersonen for en salgsmulighet.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Salgsmulighet

Målinger

- Målinger for kontaktperson for salgsmulighet
 - Antall kontaktpersoner for salgsmulighet

Bruksnotater

Ingen

Produktinntekter for salgsmulighet - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere produktinntekter for salgsmulighet etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, salgsmulighet, produkt for salgsmulighet, eid av bruker, produkt og produktkategori. Ettersom hver gjentakende produktinntektspost kan ha ulike startdatoer, er dette emneområdet på det laveste detaljnivået og inneholder én rad for hver gjentakende produktinntektspost i salgsmuligheten. På grunn av detaljnivået i dette emneområdet gir det størst fleksibilitet for opprulling av data på hvilket som helst nivå i dimensjonene som støttes. Dette emneområdet inneholder også kvotedimensjonen og -målingene, som kan brukes til å rapportere om både produktinntekt for salgsmulighet og kvotemålinger i samme rapport.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produktinntekt for salgsmulighet
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Rapporter som lages med dette emneområdet inneholder en rad med sammendrag av inntektsposter for hver inntektspost som vises i rapporten. Hvis du ikke vil at radene med sammendrag av inntektsposter inkluderes i rapporten, kan du enten legge til feltet Produktnavn i rapporten eller bruke emneområdet for historisk analyse med navnet Salgsmulighet (se [Salgsmulighet - emneområde for historisk analyse](#) på side 865).

Salgsmulighetsteam - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir mulighet for rapportering av forbindelsen mellom salgsmuligheter og salgsmulighetsteam. Bruk dette emneområdet til å foreta spørringer etter teammedlemmer som er involvert i en salgsmulighet.

Forbindelsestype

Mange-til-mange.

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Lukkingsdato
- Åpningsdato
- Salgsmulighet
- Salgsmulighetsteam
- Teammedlem

Målinger

- Salgsmulighetsteam
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for salgsmulighetsteam
 - Antall medlemmer av salgsmulighetsteam

Bruksnotater

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din. Derfor kan du alltid rapportere om alle salgsmuligheter der du enten er eier eller teammedlem.

Ordre - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Bruk dette emneområdet for å analysere ordre etter dimensjonene Firma, Kontaktperson, Dato, Salgsmulighet, Eier og Produkt.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Dato
- Salgsmulighet
- Ordre
- Eid av bruker

■ Produkt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Antall ordrer
- Mengde ordreartikler

Bruksnotater

Dette emneområdet har flere dimensjoner, men du må passe på å ikke blande dimensjoner ukritisk. Ikke alle kombinasjoner av dimensjoner og målinger gir brukbare resultater.

- Målingen Antall ordrer gjelder bare ordredimensjonen. Denne kan inkluderes etter direkte relasjon (dimensjonene Firma, Kontaktperson, Dato, Salgsmulighet og Eier), men ikke etter produktdimensjonen. Årsaken er at det ikke finnes noen direkte relasjon mellom produkt- og ordredimensjonen.
- Produktdimensjonen er bare knyttet til ordreartikkel, men du kan fremdeles rapportere produkter med ordreopplysninger via ordredimensjonen.

Partnere - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for partnerrapportering gir deg mulighet til å analysere partnere og foreta viktige resultatmålinger, inkludert antall kvalifiserte kundeemner og total inntekt i forventede salgsmuligheter.

Forbindelsestype

Sammendrag

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Partner
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Partnermålinger
- Egendefinerte målinger for partner
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Antall partnere
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede salgsmuligheter

- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til oppnådd salgsmulighet
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Antall serviceforespørsler
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Inntekt
- Inntekt (000)

Bruksnotater

De forrige målingene er basert på hovedpartnerfirmaet for kundeemner, salgsmuligheter og serviceforespørsler.

Levering av personlig tilpasset innhold - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir opplysningene som av ulike roller i en farmasøytisk organisasjon trenger for å forstå leger bedre, begrense innhold og levere riktig melding til riktig person på riktig tidspunkt. En markedsføringssjef kan for eksempel analysere trender for detaljutforming, virkningen av salgsmateriell og svarene fra ulike segmenter. Med disse opplysningene kan sjefen vurdere salgsmateriell eller segmentere kundebasen på nytt og deretter levere kundetilpasset materiell. En salgssjef kan analysere trender for detaljutforming og se etter gode og dårlige utøvere i et salgsdistrikt, slik at teamet om nødvendig kan få videre opplæring.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson

- Svar på melding
- Meldingsplan
- Meldingsplanelement
- Produkt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Antall firmaer
- Aktivitetsmålinger
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall aktiviteter
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Antall kontaktpersoner
- Målinger for svar på melding
 - Egendefinerte målinger for svar på melding
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert tall
 - Antall svar på melding
 - Gjennomsnittlig sekvensnummer
- Målinger for meldingsplanelement
 - Egendefinerte målinger for meldingsplanelement
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert tall
 - Antall meldingsplanelementer
 - Gjennomsnittlig sekvensnummer
- Målinger for meldingsplan
 - Egendefinerte målinger for meldingsplan
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert valuta

- Gjennomsnittlig indeksert tall
- Indeksert tall
- Antall meldingsplaner

Bruksnotater

Aktivitetsdimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Dette emneområdet har flere dimensjoner, men ikke alle kombinasjoner er gyldige. Det vises en feilmelding for kombinasjonene som er ugyldige. Eksempelvis er følgende kombinasjoner ugyldige, og vil gi en feilmelding:

Dimensjon	Dimensjon	Dimensjon
Produkt	Firma	Meldingsplan
Produkt	Firma	Meldingsplanelement
Produkt	Firma	Svar på melding
Produkt	Aktivitet	Meldingsplan
Produkt	Aktivitet	Meldingsplanelement
Produkt	Aktivitet	Svar på melding
Produkt	Kontaktperson	Meldingsplan
Produkt	Kontaktperson	Meldingsplanelement
Produkt	Kontaktperson	Svar på melding

Hvis synligheten din er Teamsynlighet og analysen din inkluderer dimensjonene Meldingsplan, Meldingsplanelement eller Svar på melding, brukes Ledersynlighet.

Tilbud - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand. Tilbudsobjektet må tilrettelegges av en administrator.

Forretningsformål

Bruk dette emneområdet for å analysere tilbud etter dimensjonene Firma, Dato og Eier.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato

- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Tilbud

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Egendefinerte målinger for tilbud
- Antall tilbud

Bruksnotater

Ingen.

Serviceforespørselsteam - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom serviceforespørsler og teambrukere. Ettersom det er mulig å knytte en serviceforespørsel til forskjellige teammedlemmer i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å opprette en liste over alle teammedlemmer som er knyttet til en serviceforespørsel, eller alle serviceforespørsler der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om serviceforespørsler som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en serviceforespørsel.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Lukkingsdato
- Åpningsdato
- Serviceforespørsel
- Serviceforespørselsteam
- Teammedlem

Målinger

- Serviceforespørselsteam
 - Optimaliserte egendefinerte målinger for serviceforespørselsteam
 - Antall medlemmer av serviceforespørselsteam

Bruksnotater

Dimensjonen for serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

I mappen Optimaliserte egendefinerte felt for serviceforespørselsteam for dimensjonen Serviceforespørselsteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende feltyper tilgjengelige:

- Avmerkingsboks

- Dato
- Dato/klokkeslett
- Prosent
- Telefon
- Plukklister
- Tekst (lang)
- Tekst (kort)

I mappen Optimaliserte egendefinerte målinger for serviceforespørselsteam er de første fem egendefinerte feltene (det vil si de første fem feltene som ble opprettet) av hver av følgende felttyper tilgjengelige som målinger:

- Valuta
- Heltall
- Nummer

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din eller i selskapsprofilen. Derfor kan du alltid rapportere om alle serviceforespørslerne der du enten er eier eller teammedlem.

Serviceforespørsler - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere serviceforespørsler etter dimensjonene for firma, aktiva, kontaktperson, serviceforespørsel, bruker, partner og dato. Det hjelper deg å måle og analysere viktige ytelsesmålinger for organiseringen av kundeserviceforespørsler, inkludert hvor lenge serviceforespørsler har vært åpne, og gjennomsnittlig tid det tar å lukke dem. Ved hjelp av disse ytelsesmålingene for serviceforespørsler kan selskapet forbedre kundetilfredsheten, øke de ansattes produktivitet og redusere driftskostnadene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Kontaktperson
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for serviceforespørsler
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler

- Indeksert valuta
- Gjennomsnittlig indeksert valuta
- Indeksert tall
- Gjennomsnittlig indeksert tall
- Antall serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

Bruksnotater

- Dimensjonene for firma, kontaktperson og serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.
- Bruk salgsmulighetsdimensjonen hvis du vil analysere målinger og attributter i forbindelsen mellom salgsmulighet og service.

Delte aktiviteter - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere delte aktiviteter etter dimensjonene for firma, kontaktperson og bruker. Ettersom disse aktivitetene kan deles av én eller flere brukere i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å rapportere delte aktiviteter. Aktiviteter som eies eller deles med minst én annen bruker, kan rapporteres med dette emneområdet.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Eid av bruker

Målinger

- Aktivitetsmålinger
 - Antall aktiviteter

Bruksnotater

Dimensjonene for firma, aktivitet og kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Datasynligheten til aktivitetsposten styres ikke gjennom boktilknytningen til denne aktivitetsposten i dette emneområdet. Du må eie aktivitetsposten, eller den må deles med deg, slik at du kan se aktivitetspostene i dette emneområdet.

Løsninger - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

I dette emneområdet kan du analysere løsninger etter dimensjoner for produkt, produktkategori, serviceforespørsel og utløpsdato samt forbindelsen mellom løsninger og tilknyttede serviceforespørsler. Du kan også analysere viktige målinger for løsninger og relaterte serviceforespørsler slik at selskapet kan evaluere status og effektivitet for løsninger.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Utløpsdato
- Produkt
- Produktkategori
- Serviceforespørsel
- Løsning

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Egendefinerte målinger for løsning
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
- Antall løsninger
- Antall godkjente løsninger
- Antall publiserte løsninger
- Antall foreldede løsninger
- Antall serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler

Bruksnotater

Dimensjonen Produktkategori er en uavhengig dimensjon, og ikke drevet gjennom produkt som med andre emneområder. Dette gjøres spesielt for å samsvare spesialvirkemåten til brukergrensesnittet Løsninger der en produktkategori kan tilordnes til en løsning uten en produktverdi.

Dimensjonen for serviceforespørsel omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Produkter for spesialprising - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Ved hjelp av forespørsler om spesialpris kan partnere og varemerkeiere utføre et sett med forretningsprosesser, der en partner ber varemerkeieren om en lavere pris på et produkt (av ulike årsaker, for eksempel som respons på en konkurrerende avtale eller generelle nedadgående pristrender).

Dette emneområdet gir deg mulighet til å utføre en sanntidsanalyse og rapportere på forespørsler om spesialpris og produkter for spesialprising, slik at du kan evaluere partnerens prestasjoner. Du kan bruke målinger og opplysninger, for eksempel godkjente prisreduksjoner for hvert produkt, hver partner og hvert kvartal, for å måle rabatteffektivitet og produktresultater i kanalen.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Dato
- Avtaleregistrering
- Sluttkunde (firma)
- Sist godkjent av (bruker)
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma
- Produkt
- Produktkategori
- Forespørsel om spesialpris

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produkt for spesialprising
 - Antall forespørsler om spesialpris
 - Autorisert beløp
 - Autorisert beløp (000)
 - Forespurt beløp
 - Forespurt beløp (000)
 - Gjennomsnittlig autorisert beløp
 - Gjennomsnittlig forespurt beløp
 - Gjennomsnittlig autorisert kostnad
 - Gjennomsnittlig autorisert rabattprosent
 - Gjennomsnittlig veiledende pris fra produsent
 - Gjennomsnittlig innkjøpskostnad
 - Gjennomsnittsmengde
 - Gjennomsnittlig forespurt kostnad
 - Gjennomsnittlig forespurt rabattprosent
 - Gjennomsnittlig forespurt videresalgpris

- Gjennomsnittlig foreslått videresalgspris
- Mengde

Bruksnotater

Dimensjonen Sluttkunde er dimensjonen Firma. Dimensjonen Sist godkjent av er dimensjonen Bruker.

Kjøretøy - emneområde for sanntidsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir mulighet til å analysere målinger knyttet til kjøretøy etter dimensjonene for kjøretøy og forhandler og andre tilknyttede dimensjonsobjekter, for eksempel firma, kontaktperson, dato, forhandler og produkt.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Dato
- Forhandler
- Produkt
- Kjøretøy

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kjøretøy
 - Egendefinerte målinger for kjøretøy
 - Antall kjøretøy

Bruksnotater

Ingen

Bruke optimaliserte filtreringsfelt

Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* (for plukklister og optimaliserte plukklister) eller *UTC* (Coordinated Universal Time) for dato- og klokkeslettsfelt. Når du bruker det optimaliserte feltet i filteret, blir rapportytelsen bedre.

Kodefelt i filtre

Kodefelt lagrer plukklisterverdier i språkuavhengig kode for flerspråklige plukklister. I Oracle CRM On Demand kan du håndtere flere språk ved å bruke språkuavhengige koder og enkeltoppføringer for hvert språk. Et statusfelt kan for eksempel implementeres som vist nedenfor for språkverdien med statusen aktiv.

Språk	Verdi	Språkuavhengig kode
Engelsk	Aktiv	Aktiv

Fransk	Actif	Aktiv
Tysk	Aktiv	Aktiv
Spansk	Activo	Aktiv

Hvis du vil filtrere aktive firmaer, kan du opprette et filter for feltet Statuskode (den optimaliserte versjonen av feltet Status) og for den språkuavhengige verdien (i dette tilfellet Active). Uansett hvilket språk du bruker, vil en spørring etter den språkuavhengige verdien gi bedre rapportytelse siden det ikke kreves et ekstra oversettelsestrinn ved spørringer for andre språk.

Vise språkuavhengige verdier for en plukkliste

Bruk følgende fremgangsmåte når du skal vise språkuavhengige verdier for en plukkliste.

Slik viser du språkuavhengige verdier for en plukkliste

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
 - 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
 - 4 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
 - 5 Klikk på en av koblingene for rediger plukkliste for det ønskede plukklistefeltet, på siden Felt.
- De språkuavhengige verdiene er i ID-kolonnen.

UTC-felt i filtre

Når du bruker UTC-felt, blir de ikke konvertert til tidssonene for selskap eller bruker, og dermed bedres rapportytelsen. Ytelsen forbedres ytterligere når feltene for dato og klokkeslett indekseres i databasen. Du kan utelate disse feltene i rapportene og i stedet bruke feltene som har tilpassede tidssoner.

Om hierarkier

Enkelte dataobjekter, for eksempel firma, bok, salgsmulighet og salgsdistrikt, støtter en hierarkisk (tre)struktur. Salgsdistriktshierarkiet vises for eksempel i flere emneområder og brukes vanligvis til å lagre opplysninger om salgsdistrikt. Oracle CRM On Demand støtter 10 hierarkinivåer. Et salgsdistriktshierarki som for eksempel er implementert for et selskap i Norge, kan ha denne typen struktur:

- Øverste nivå er satt til Norge.
- Nivå 8 har følgende oppføringer: Østlandet, Vestlandet, Sørlandet og Nord-Norge.
- Nivå 7 har underoppføringer. Salgsdistriktet Østlandet har for eksempel: Akershus, Oslo, Vestfold, Østfold, Hedmark, Oppland og Buskerud.
- Nivå 6 har flere underoppføringer. Oppføringen Akershus har for eksempel: Akershus Vest, Follo, Øvre Romerike og Nedre Romerike.
- Nivå 5 deler inn salgsdistriktene ovenfor ytterligere. Salgsdistriktet Akershus Vest har for eksempel: Asker, Bærum, Sandvika og Bekkestua.
- Nivå 4 brukes ikke i dette eksempelet.
- Nivå 3 brukes ikke i dette eksempelet.
- Nivå 2 brukes ikke i dette eksempelet.
- Nivå 1 brukes ikke i dette eksempelet.

Det forrige hierarkiet er mer komprimert, som vist i tabellen nedenfor. Maksimalt antall hierarkinivåer som støttes er 10. Hvis et hierarki har mindre enn ti nivåer, gjentas verdiene for de laveste nivåene for disse nivåene

(Sandvika for nivå 5 til nivå 1). Ved hjelp av denne funksjonen kan du rapportere tilknyttede målinger på alle hierarkinivåer.

Navn på salgsdistrikt på øverste nivå	USA
Navn på salgsdistrikt på nivå 8	Østlandet
Navn på salgsdistrikt på nivå 7	Akershus
Navn på salgsdistrikt på nivå 6	Akershus Vest
Navn på salgsdistrikt på nivå 5	Asker
Navn på salgsdistrikt på nivå 4	Asker
Navn på salgsdistrikt på nivå 3	Asker
Navn på salgsdistrikt på nivå 2	Asker
Navn på salgsdistrikt på nivå 1	Asker

I brukergrensesnittet er hierarkiattributtene i en undermappe under hoveddimensjonsmappen, for eksempel firma, salgsdistrikt og så videre. Alle oppføringene vises i alfabetisk rekkefølge.

MERKNAD: Når du bruker opplysninger fra et hierarki i en analyse, er opplysningene basert på historiske data som kompiles hver kveld. Selv om analysen er opprettet for et emneområde for rapportering i sanntid er ikke opplysningene basert på sanntidsdata.

Arbeide med analyser i et eget nettleservindu

Hvis brukerrollen din har rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan du åpne et nettleservindu som er atskilt fra Oracle CRM On Demand-hovedvinduet, og arbeide med analyser i det nye vinduet. Et eget nettleservindu er særlig nyttig når du arbeider med en stor analyse som har mange kolonner og rader, ettersom det vannrette rullefeltet, katalogruten og visningsruten alltid er synlige på sider som inneholder disse elementene. Du trenger ikke å bla nedover på siden for å finne dem.

Slik arbeider du med analyser i et eget nettleservindu

- Klikk på Åpne Analyse i nytt vindu i fanen Analyse i Oracle CRM On Demand-nettleservinduet.

Når du arbeider i et eget nettleservindu, må du merke deg følgende:

- Hvis en analyse er åpen både i Oracle CRM On Demand-hovedvinduet og i et eget nettleservindu, og hvis du redigerer og lagrer analysen i det separate nettleservinduet, oppdateres ikke analysen automatisk i hovedvinduet. Du må oppdatere analysen for å se endringene.

- Bokvelgeren er ikke tilgjengelig i det separate nettleservinduet. Hvis du vil velge en bok for analysen, må du velge boken i Oracle CRM On Demand-hovedvinduet.
- Hvis du driller ned i en handlingskobling i en analyse i et eget nettleservindu, åpnes posten i Oracle CRM On Demand-hovedvinduet.
- Hvis en Oracle CRM On Demand-økt blir tidsavbrutt i ett av vinduene, blir økten også tidsavbrutt i det andre vinduet.

Bruke kosmetisk formatering i analyser og instrumentpaneler

Kosmetisk formatering virker inn på det visuelle utseendet til data i kolonner og visninger i analyser og i kolonner og områder på instrumentpanelsider.

Du kan bruke kosmetisk formatering, kopiere og lime inn kosmetiske formateringsattributter og lagre en formatert analyse til bruk med kolonnene i en annen analyse. Du kan vise forskjellige dialogbokser som gir tilgang til og kontroll over forskjellige kosmetiske attributter. Alt etter hvilket objekt du formaterer, vises forskjellige valg i dialogboksen, for eksempel skrift-, celle- og kantlinjekontroller, bakgrunnsfarge, flere formateringsvalg, for eksempel celleutfylling, og egendefinerte CSS-stilvalg for HTML.

Du kan kopiere omfanget av kosmetiske formateringsattributter du bruker på et element, for eksempel en kolonne i en tabell, og lime dem inn i et element av samme type, for eksempel en annen kolonne i tabellen eller en kolonne i en annen tabell. Du kan også gjenopprette standardformateringen. Dette gjør du ved å bruke ikonene øverst til venstre på dialogboksene.

Når du har tilpasset det kosmetiske utseendet til en analyse og lagret den, kan du bruke den som en mal. Du kan på denne måten bruke formatering fra den lagrede analysen i nye eller eksisterende analyser. Visninger som støtter bruk av lagrede analyser som mal, inkluderer forklaringer, fortellende visninger, tabeller, pivottabeller, flettverk, statisk tekst, titler og visningsutvelgere.

Dette emnet inneholder opplysninger om hvordan du utfører følgende oppgaver:

- Bruke kosmetisk formatering
- Gjenopprette standardutseendet for et attributt
- Bruke en lagret analyse som mal

Slik bruker du kosmetisk formatering

- 1 Åpne dialogboksen Kosmetisk formatering for elementet som du vil formatere.
Hvis du for eksempel vil bruke kosmetisk formatering i en kolonne i en analyse, gjør du følgende:
 - Velg fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse, rullegardinlisten med valg for kolonnen som du vil formatere, og deretter Kolonneegenskaper.
 - Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 2 Foreta valg for familie, størrelse, farge, stil (for eksempel fet) og eventuelle effekter du vil bruke (for eksempel understreking), for skrift under Skrift.
MERKNAD: Dette valget er ikke tilgjengelig for alle elementer.
- 3 Konfigurer justering og bakgrunnsfarge under Celle.
MERKNAD: Når det gjelder vannrett justering, er venstrejustering det vanligste for tekstdata. Når det gjelder numeriske data, er høyrejustering det vanligste.

Lodderett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.
- 4 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.

TIPS: Du kan velge eller oppheve valg av egendefinerte kantlinjer ved å klikke på øverste, nederste, venstre og høyre kantlinje i nærheten av rullegardinlisten Posisjon.

- 5 Klikk på Flere formateringsvalg, og angi verdier for bredden og høyden på innholdet i cellen samt mellomrom over, under, til venstre og til høyre for innholdet, for å formatere mellomrom i cellen.

Verdiene angis i piksler.

- 6 Foreta valg under Valg for egendefinert CSS-format hvis du vil overstyre format- og klasseelementene som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand:
 - a Klikk på innstillingene du vil bruke.
 - b Angi stedet for klassen, formatet eller stilarket.

MERKNAD: De avanserte stilformateringsvalgene for format er for brukere som har erfaring fra arbeid med gjennomgripende stilark.

- 7 Klikk på OK.

Slik gjenoppretter du standardformateringen

- Åpne dialogboksen Kosmetisk formatering for elementet, og klikk deretter på ikonet Nullstill celleformat.

Når du legger til enkelte typer visninger, kan du bruke en lagret analyse som mal. Dette er beskrevet i prosedyren nedenfor.

Slik bruker du en lagret analyse som mal

- 1 Klikk på ikonet for Importer formatering fra en annen analyse i fanen Resultater.
- 2 Naviger til en analyse i dialogboksen Velg analyse, og klikk på OK.
Formateringen brukes på gjeldende analyse.

Trinn 1: Definere kriterier i Analytics

Du definerer kriteriene for rapporter i fanen Kriterier. Du må opprette en ny analyse eller redigere en eksisterende analyse fra katalogen hvis du skal få tilgang til fanen Kriterier.

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Legge til kolonner i analyser \(på side 961\)](#)
- [Legge til filtre i kolonner i Analytics \(på side 961\)](#) (valgfritt, men anbefalt)
- [Redigere kolonneegenskaper \(på side 968\)](#)
- [Konfigurere kolonneformler \(på side 977\)](#)
- [Legge til handlingskoblinger i analyser \(på side 978\)](#) (valgfritt)
- [Sortere og endre rekkefølgen på kolonner \(på side 981\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om å bruke adresser i rapporter \(på side 813\)](#)
- [Kombinere flere emneområder i én enkelt analyse \(på side 982\)](#)
- [Kombinere analyser ved hjelp av settoperasjoner \(på side 984\)](#)
- [Vise SQL-kode i fanen Avansert i Analytics \(på side 1032\)](#)

Legge til kolonner i analyser

Når du oppretter eller endrer en analyse, legger du til kolonner til analysen inneholder alle ønskede data. Du kan legge til kolonner i en analyse i fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse og i fanen Resultater. Dette emnet beskriver hvordan du legger til kolonner i fanen Kriterier.

MERKNAD: Periodene i analysene kan være basert på selskapets regnskapskalender, som kan være forskjellig fra en vanlig kalender. Det kan for eksempel hende at selskapets regnskapsår begynner 1. juli hvert kalenderår. Hvis selskapet nylig har endret regnskapsåret i Oracle CRM On Demand, må du se nøye gjennom historiske analyser hvis de går over flere år. Data i rapporter som er basert på den tidligere regnskapskalenderen, kan ikke justeres etter data ved hjelp av en ny regnskapskalender.

Om utelatelse av nye kolonner fra eksisterende visninger

Hvis en analyse allerede inneholder visninger i fanen Resultater, vil du kanskje ikke at nye kolonner som du legger til i analysen i fanen Kriterier, skal vises i de eksisterende visningene som standard. Du kan konfigurere egenskapene for analysen slik at kolonnene du legger til i kriteriene, utelates fra de eksisterende visningene.

MERKNAD: Hvis du vil utelate de nye kolonnene fra de eksisterende visningene, må du konfigurere analyseegenskapene tilsvarende før du legger til kolonnene i fanen Kriterier.

Slik angir du om nye kolonner skal vises i eksisterende visninger

- 1 Klikk på ikonet Rediger analyseegenskaper på verktøylinjen i fanen Resultater eller i fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 Klikk på fanen Data i dialogboksen Analyseegenskaper.
- 3 Angi det ønskede valget i feltet Visning av kolonner som er lagt til i fanen Kriterier.
 - **Vis i eksisterende og nye visninger.** Kolonnene som du legger til, vises som standard i eksisterende visninger og i nye visninger.
 - **Utelat fra eksisterende visninger, men vis i nye visninger.** Kolonnene som du legger til, vises som standard bare i nye visninger. I eksisterende visninger vises kolonnene i det utelatte slippmålet i visningsredigeringsprogrammene. Hvis du vil ha opplysninger om slippmål, se [Om slippmål i visningsredigeringsprogrammer \(på side 990\)](#).
- 4 Lukk dialogboksen ved å klikke på OK.

Slik legger du til kolonner i analysen

- 1 Velg fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse, velg ruten Emneområder, og utvid kolonnenlisten for å vise kolonnene som du kan inkludere i analysen.
- 2 Dobbeltklikk på kolonnene du vil inkludere i analysen.

MERKNAD: Du kan fjerne en kolonne fra rapporten ved å velge Slett fra rullegardinlisten med valg for denne kolonnen.

Du kan legge til egendefinerte felt som kolonner i analyser. For flerspråklige implementeringer må du oversette kolonnefelt til hvert språk som brukes, slik at disse feltene er tilgjengelige for tilføyning i rapporter og analyser. Hvis for eksempel et egendefinert felt opprettes på norsk, må det oversettes til tysk for at en tysk bruker skal kunne vise og dermed bruke det egendefinerte feltet i en analyse.

Legge til filtre i kolonner i Analytics

I fanen Kriterier kan du konfigurere filtre for kolonner i rapporten. Et filter brukes til å begrense resultatene som vises når du kjører en rapport, og bare resultater som samsvarer med kriteriene, blir vist.

Et kolonnefilter består av følgende elementer:

- En kolonne som skal filtreres, for eksempel Firmatype.
- En verdi som skal brukes når filteret brukes, for eksempel 10 (et SQL-uttrykk eller en variabel kan brukes i stedet for en verdi når det er nødvendig).
- En operator som bestemmer hvordan verdien skal brukes, for eksempel Mindre enn.
Hvis kolonnen for eksempel inneholder den solgte mengden, operatoren er Mindre enn og verdien er 10, inneholder resultatene bare ordremengder der mindre enn 10 enheter ble solgt.

Et kolonnefilter kan også ha følgende egenskaper:

- Det kan kombineres med andre kolonnefiltre og begrense resultatene av en rapport ytterligere.
- Filtre kan grupperes for å danne sammensatte filtre.
- Verdien til filteret kan begrenses av resultatet av en tidligere lagret rapport.
- Et kolonnefilter gjelder bare for kolonnen der det er opprettet. Det påvirker ikke andre kolonner.

Filteret oversettes til et WHERE-ledd i SQL SELECT-setningen. WHERE-leddet brukes til å begrense radene som returneres, til de som stemmer overens med de angitte begrensningene. Avanserte brukere kan skrive inn SQL-uttrykket for et filter direkte.

MERKNAD: Hvis du valgte alternativet for å legge til nye plukklisterverdier ved import av data, kan det hende at det tar 24 timer før disse nye plukklisterverdiene vises i rapportene. Derfor kan du kanskje ikke kan bruke de nye plukklisterverdiene som filtre.

Opprette kolonnefiltre

Slik oppretter du et filter uten å legge til kolonnen i rapporten

- I ruten Filtre klikker du på ikonet for opprettelse av et filter for det gjeldende emneområdet, velger Flere kolonner og velger deretter kolonnen fra dialogboksen Velg kolonne.

Slik oppretter du et kolonnefilter

- 1 Velg Filter i kolonnen der du vil opprette filteret, i fanen Kriterier.
- 2 Velg en operator fra rullegardinlisten Operator i dialogboksen Nytt filter.

Bruk retningslinjene som vises i tabellen nedenfor når du skal velge en operator og angi verdier. Hvis du vil ha mer informasjon om operatører, se *Bruksnotater om operatører*, som kommer etter denne prosedyren.

Operator	Retningslinjer for bruk
er lik eller er i	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen samsvarer med verdien i filteret.
er ikke lik eller er ikke i	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke samsvarer med verdien i filteret.
er mindre enn	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er mindre enn verdien i filteret.
er større enn	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er større enn verdien i filteret.

Operator	Retningslinjer for bruk
er mindre enn eller lik	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er mindre enn eller lik verdien i filteret.
er større enn eller lik	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er større enn eller lik verdien i filteret.
er mellom	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi to verdier. Resultatet inneholder poster for begge de angitte verdiene og verdiene mellom dem.
er null	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Ikke angi en verdi. Operatoren kontrollerer bare om det er data i kolonnen. Resultatene inneholder bare poster der det ikke er data i kolonnen. Noen ganger kan det være nyttig å vite om det finnes data, og operatoren ER NULL kan brukes til å teste dette.
er ikke null	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Ikke angi en verdi. Operatoren kontrollerer bare om det er data i kolonnen. Resultatet inneholder bare poster der det er data i kolonnen.
er blant de øverste	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare de n første postene, der n er et heltall angitt som verdien i filteret. Denne operatoren er for rangerte resultater. Du kan for eksempel bruke denne operatoren til å vise en liste over de ti beste utøverne.
er blant de nederste	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare de n siste postene, der n er et heltall angitt som verdien i filteret. Denne operatoren er for rangerte resultater. Du kan for eksempel bruke denne operatoren til å vise en liste over kundene som rapporterer færrest problemer.
inneholder alle	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen inneholder alle verdiene i filteret.
inneholder minst én	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen inneholder minst én av verdiene i filteret.
inneholder ikke	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke inneholder noen av verdiene i filteret.

Operator	Retningslinjer for bruk
begynner med	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen begynner med verdien i filteret.
slutter med	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen slutter med verdien i filteret.
ligner (mønstersamsvar)	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst. Angi én eller flere verdier. Du må bruke prosenttegnet (%) som et jokertegn. Du kan bruke opptil to prosenttegn i verdien. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen samsvarer med mønsterverdien i filteret.
ligner ikke (mønstersamsvar)	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst. Angi én eller flere verdier. Du må bruke prosenttegnet (%) som et jokertegn. Du kan bruke opptil to prosenttegn i verdien. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke samsvarer med mønsterverdien i filteret.
får inndata	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Når du angir <i>får inndata</i> for en kolonne, blir den flagget for filtrering av en verdi som sendes til den fra en annen rapport. MERKNAD: Bruk dette valget når du kobler sammen rapporter via navigering (se Trinn 2: Se gjennom resultater og opprette oppsett (på side 985)). Én eller flere kolonner i rapporten du driller ned i, må inneholde filteret <i>får inndata</i> for denne rapporten, slik at bare rader som er begrenset til verdien som er valgt og drillet ned i fra den overordnede rapporten, vises.

- 3 Angi en verdi i feltet Verdi.
Feltet Verdi har valg for angivelse av formler, datoer, variabler og så videre. Trinnene nedenfor beskriver noen av disse valgene.
- 4 For datokolonner kan du klikke på kalenderikonet til høyre for feltet Verdi og bruke dialogboksen Velg dato til å angi en dato.
- 5 For noen kolonner kan du velge bestemte rader som skal vises i rapporten, ved å klikke på ikonet med en pil ned til høyre for feltet Verdi og velge radene som skal tas med.
- 6 For noen kolonner kan du bruke søkefunksjonen (klikk på søkeikonet til høyre for feltet Verdi) og velge bestemte verdier som skal tas med i analysen. Bruk pilkontrollene til å flytte de valgte verdiene fra kolonnen Tilgjengelig til kolonnen Valgt.
- 7 Gjør følgende hvis du vil legge til et SQL-uttrykk eller en variabel (økt, register eller presentasjon):
 - a Klikk på Legg til flere valg under feltet Verdi, og velg SQL-uttrykk, Øktvariabel, Registervariabel eller Presentasjonsvariabel.
Et nytt felt vises under feltet Verdi.
 - b Skriv inn SQL-uttrykket eller variabelnavnet i det nye feltet.

SQL-uttrykk kan inneholde funksjonskall som brukes på kolonneverdier. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke funksjoner i Analytics \(på side 1032\)](#) og [Øktvariabler i Analytics \(på side 1064\)](#).

Hvis du vil fjerne en verdi, et SQL-uttrykk eller en øktvariabel, klikker du på ikonet X ved siden av den/det.

- 8 Hvis du vil begrense dette filteret med verdien i en kolonne i en annen analyse, kan du se *Bruke lagrede rapporter som filtre* senere i dette emnet.
- 9 Hvis du vil konvertere filteret til SQL, merker du av for Gjør om dette filteret til SQL.
- 10 Klikk på OK når du er ferdig.
Filteret vises under Filtre i fanen Kriterier eller i katalogen.

Bruksnotater om operatører

Enkelte operatører utfører lignende, men ikke nøyaktig like funksjoner. Vurder likhetene og forskjellene mellom følgende operatører:

- er lik
- er i
- inneholder alle
- inneholder minst én
- ligner

Er lik eller *er i* søker etter nøyaktig samsvar mellom søkekriteriene og verdiene i databasen. Hvis kriteriet for eksempel er Pat Lee, er det bare Pat Lee som samsvarer nøyaktig og kommer gjennom filteret. Ettersom alle søk skiller mellom store og små bokstaver, kommer ikke verdier som pat Lee eller Pat lee gjennom filteret.

Inneholder alle søker etter alle verdiene som oppfyller kriteriene, og alle verdiene må være i verdiene for å komme gjennom filteret, som i et AND-søk. Hvis kriteriene for eksempel er å søke etter to verdier, verdi = Pat og verdi = Lee, kommer Pat Lee og Lee Pat gjennom filteret, men pat Lee, Pat Smith og Chris Lee kommer ikke gjennom filteret, ettersom de ikke inneholder alle kriteriene (Pat og Lee).

Inneholder én søker etter verdier som oppfyller kriteriene, men er mindre strengt fordi ikke alle verdiene må være med, som i et OR-søk. Hvis kriteriet for eksempel er å søke etter to verdier, verdi = Pat og verdi = Lee, kommer Pat, Pat Smith, Chris Lee og Lee alle gjennom filteret, ettersom de oppfyller kriteriene om enten Pat eller Lee.

Ligner søker etter mønstre og krever dermed bruk av ett eller to prosenttegn (%) som jokertegn. Hvis søkekriteriene for eksempel er verdi = P%t %ee, kommer Pat Lee, Pit smee og Packet trainee alle gjennom filteret, men ikke pat Lee.

For optimal søkehastighet reduserer eller fjerner du bruk av operatører for mønstersamsvar, for eksempel Inneholder alle, Inneholder én og Ligner. Hvis du vil søke etter eksakte verdier, må du ikke bruke operatører for mønstersamsvar i stedet for eksakte operatører.

Lagre kolonnefiltre

Du kan lagre et filter som en del av en analyse eller for å bruke det på nytt i andre analyser. Hvis et filter er for en bestemt analyse, og du lagrer analysen, blir filteret lagret som en del av analysen, og det brukes hver gang du kjører analysen. Du kan også lagre filteret eksplisitt, slik at det kan brukes i andre analyser.

Lagrede filtre og mapper som inneholder filtre for emneområdet, vises etter navnet på emneområdet, når aktuelt.

Slik lagrer du et kolonnefilter som en del av en analyse

- 1 Klikk på Lagre i fanen Kriterier.
- 2 Velg plasseringen der du vil lagre analysen, i dialogboksen Lagre som, og klikk deretter på OK.

Slik lagrer du et kolonnefilter, slik at det kan brukes i andre analyser

- 1 Klikk på Flere valg (>>) under Filtre i fanen Kriterier, og velg deretter Lagre filtre.
- 2 Velg en mappe der du vil lagre filteret, i dialogboksen Lagre som.
 - Klikk på Mine mapper hvis du vil lagre filteret til eget bruk.
Filtre du lagrer i Mine mapper, er bare tilgjengelige for deg.

- Hvis du vil lagre filteret for bruk av andre, velger du Delt mappe for hele selskapet.
Filtre du lagrer i en delt mappe, er tilgjengelige for andre brukere som har tilgang til mappen.

3 Angi et navn for filteret (maksimalt 512 tegn).

4 (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse for filteret.

5 Klikk på OK.

Slik viser du egenskapene for et lagret filter

- Velg filteret under Filtre i fanen Kriterier, og klikk på ikonet Vis lagret filter.

Bruke lagrede kolonnefiltre på analyser

Du kan bruke et lagret kolonnefilter på en analyse. Du kan enten bruke innholdet i filteret eller en referanse til filteret.

Når du bruker innholdet fra et lagret kolonnefilter, blir det faktiske innholdet i dette filteret kopiert til området Filtre i fanen Kriterier. Dermed kan du endre filterkriteriene uten å endre det lagrede filteret. Når du bruker en referanse til et lagret filter, refererer du til det lagrede filteret bare ved navn, og du kan vise, men ikke endre, innholdet i det.

Slik bruker du et lagret kolonnefilter på en analyse

- 1 Gå til det lagrede filteret i ruten Katalog i fanen Kriterier.
- 2 Velg det lagrede filteret, og klikk på ikonet Legg til flere valg øverst i ruten Katalog.
Dialogboksen Bruk lagret filter åpnes.
- 3 Angi filtervalgene (fjern alle eksisterende filtre før du bruker noe, og bruk innhold fra et filter i stedet for en referanse til filteret), og klikk deretter på OK.
Filteret vises under Filtre i fanen Kriterier.

Redigere kolonnefiltre

Du kan redigere et kolonnefilter hvis du vil endre egenskapene for det.

Slik redigerer du et kolonnefilter

- 1 Hold museknappen over filteret under Filtre i fanen Kriterier, og klikk på redigeringsikonet når menyen vises.
Dialogboksen Rediger filter vises.
- 2 Foreta endringene, og klikk deretter på OK.

Fjerne kolonnefiltre

Du kan fjerne ett filter eller alle filtre fra en analyse.

MERKNAD: Hvis analysen tidligere ble lagret med brukte filtre, må du lagre analysen på nytt for at filtrerne skal bli fjernet for godt.

Slik sletter du et kolonnefilter fra en analyse

- Hold museknappen over filteret under Filtre i fanen Kriterier, og klikk på sletteikonet når menyen vises.

Kombinere kolonnefiltre med andre kolonnefiltre

Når du kombinerer kolonnefiltre, som også kalles parentetisk filtrering, kan du opprette sammensatte filtre uten at du trenger å kunne SQL.

Du kan kombinere kolonnefiltre med operatorene AND og OR. Operatoren AND betyr at kriteriene som er angitt i hvert filter, må oppfylles. Dette er standardmetoden for å kombinere kolonnefiltre. Operatoren OR betyr at kriteriene som er angitt i minst ett av kolonnefiltrene, må oppfylles.

Slik kombinerer du et kolonnefilter med andre kolonnefiltre

- 1 Legg til minst to kolonnefiltre i en analyse eller i et lagret filter i fanen Kriterier.
Filtrene vises i området Filtre med operatoren AND mellom dem.
- 2 Hvis du vil endre operatoren AND eller OR, klikker du på den.
- 3 Når du legger til kolonnefiltre, klikker du på operatorene AND og OR for å gruppere filtre og lage de ønskede filterkombinasjonene.
Kombinerte filterelementer er avgrenset i bokser.
- 4 Hvis du vil duplisere, slette eller dele opp avgrensede elementer, klikker du på knappen Rediger filtergruppe og angir det aktuelle valget.
- 5 Hvis du vil kopiere eller lime inn filtre, holder du musepekeren over filteret og velger Kopier filter eller Lim inn filter.

Unngå at et filter blir erstattet under navigering og når ledetekster vises

Du kan beskytte innholdet i et filter mot påvirkning under navigering og når ledetekster vises. Et beskyttet filter brukes alltid på resultater.

Slik beskytter du et filter mot endringer under navigering og når ledetekster vises

- 1 Hold museknappen over filteret under Filtre i fanen Kriterier, og klikk på Rediger filter når menyen vises.
- 2 Merk av for Beskytt filter i dialogboksen Rediger filter, og klikk på OK.

Bruke lagrede rapporter som filtre

Filtre kan kombineres med andre filtre, og de kan baseres på verdiene som returneres av en annen rapport. En hvilken som helst rapport som returnerer en kolonne med verdier, kan brukes til å filtrere den valgte kolonnen i rapporten.

Slik oppretter du et filter basert på resultatene i en annen lagret rapport

- 1 Velg Filter i kolonnen der du vil opprette filteret, i fanen Kriterier.
- 2 Åpne rullegardinmenyen Operator i dialogboksen Nytt filter, og angi valget for basert på resultater av en annen analyse.
- 3 Klikk på Bla gjennom i feltet Lagret analyse, og gå til den lagrede rapporten.
- 4 Velg en operator fra rullegardinmenyen Relasjon.
- 5 Velg kolonnen som skal brukes for filteret, i feltet Bruk verdier i kolonne.
Hvis den lagrede rapporten inneholder et kolonnenavn som samsvarer med kolonnen der du oppretter filteret, vises dette kolonnenavnet først i verdilisten i feltet Bruk verdier i kolonne. Du kan velge en annen kolonne.
- 6 Klikk på OK.
Filteret vises under Filtre i fanen Kriterier.

Redigere SQL-uttrykket for et kolonnefilter

Du kan redigere det logiske SQL WHERE-leddet slik at det kan brukes som et filter. Selv om denne funksjonen vanligvis ikke er nødvendig, er den tilgjengelig for brukere som har behov for avansert filtrering. Hvis du vil ha en omfattende beskrivelse av SQL-syntaks, se en referansebok for SQL fra en tredjepart, en referansehåndbok for SQL fra en av databaseleverandørene, eller et referanseområde online. Hvis du vil ha mer generelle opplysninger om bruk av SQL, se [Bruke funksjoner i Analytics \(på side 1032\)](#).

Slik redigerer du SQL-uttrykket som genereres for et kolonnefilter

- 1 Hold musepekeren over det SQL-genererte filteret i ruten Filtre, og klikk på redigeringskontoret.

- 2 Dialogboksen Avansert SQL-filtrer åpnes.
- 3 Skriv inn endringene i tekstboksen, og klikk deretter på OK.
Filteret vises under Filtre i fanen Kriterier. Når du har angitt dette valget, vises alltid SQL-uttrykket du har skrevet inn, når du redigerer filteret.

Eksempel: Identifisere kunder med størst omsetning

I følgende eksempel blir det rapportert data for de ti kundene med størst omsetning i 2003.

```
"Lukkingsdato"."Kalendarår" = 2003
```

```
AND RANK("Salgsmulighetsmålinger"."Bokført inntekt") <= 10
```

Redigere kolonneegenskaper

Du kan redigere egenskapene for en kolonne for å kontrollere utseendet og oppsettet for kolonnen og innholdet i den. Du kan også angi at formatering bare skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser. Valgene for en kolonne gjelder som standard bare for den gjeldende rapporten.

Redigere utseendet på kolonneinnhold

Standardutseendet på kolonneinnhold i resultater er basert på gjennomgripende stilark og XML-meldingsfiler. Du kan bruke fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper til å overstyre flere standardinnstillinger, for eksempel skriften og skriftstørrelsen som brukes. Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

Slik redigerer du utseendet på kolonneinnhold

- 1 Trekk ned menyen for det ønskede feltet i fanen Kriterier, og velg Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se Formaterer kolonneinnhold i dette emnet.
- 4 Du kan kontrollere hvordan dataene vises, ved å merke av for Overstyr standard dataformat i fanen Dataformat.

Du kan bruke dette valget til å overstyre standard visningsegenskaper. Valgene som vises, varierer i henhold til datatypen. Hvis kolonnen for eksempel inneholder numeriske data, kan du velge hvordan du vil at tallene skal behandles, for eksempel prosenter, månedsnavn eller datoer. Du kan velge antall desimaler som skal vises, hvordan negative tall skal vises, antall sifre som skal vises, og tusenskilletegnet som skal brukes. Hvis kolonnen inneholder tekst, kan du velge hvordan teksten skal behandles, for eksempel ren tekst, HTML eller en kobling. HTML-strengen som brukes til å vise dataene, vises i tekstboksen Egendefinert tekstformat basert på valget.

MERKNAD: Hvis brukerrollen din ikke omfatter rettigheten Analyseskripting, er bare de to valgene for ren tekst tilgjengelig for deg.

Hvis du vil bruke et egendefinert format for tekst, velger du Egendefinert tekstformat fra rullegardinlisten Behandle tekst som, og deretter angir du det egendefinerte formatet. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Analyseskripting, kan du angi HTML-kall som gir spesialformatering. Du kan også angi en hvilken som helst gyldig HTML-streng, inkludert JavaScript, VBScript og så videre.

HTML-eksemplet nedenfor angir for eksempel kolonnebredden og -høyden i tabeller og pivottabeller. Teksten `html` som står i hakeparenteser (`[html]`), angir at HTML skal brukes, og krøllalfategnet (`@`) representerer det dynamiske innholdet i kolonnen.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Hvis du ikke kan HTML, JavaScript, VBScript og så videre, kan du se en referansebok fra en tredjepart.

Du kan opprette et egendefinert numerisk format ved å bruke nummertegnet (#) til å inkludere signifikante sifre og tallet null (0) til å inkludere angitt antall sifre, selv om tallet ikke inneholder denne detaljen. Dette er eksempler:

Hvis du angir ##,#, vises 12,34 som 12,3.

Hvis du angir ##,000, vises 12,34 som 12,340.

- 5 Klikk på OK når du er ferdig.

Redigere oppsettet for kolonneinnhold

Bruk fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper til å utføre følgende oppgaver:

- Angi om kolonnen skal vises i resultater.
Kolonner vises vanligvis i resultater som standard. Det kan imidlertid bli aktuelt å inkludere en kolonne i rapporten som du ikke vil vise i resultatene, for eksempel en kolonne som brukes til å opprette et filter.
- Kontroller visningen av dupliserte data, for eksempel gjentakende kolonneverdier.
Det kan hende at data i én kolonne i en tabell gjentas i forbindelse med rader med data i andre kolonner i tabellen. Hvis én kolonne for eksempel inneholder kundenavn, og en annen kolonne inneholder områdene som kundene er i, kan det hende at områdedataene gjentas for hver kunderad. Du kan velge om du vil vise dupliserte data bare én gang eller for hver rad. Hvis du viser gjentakende eller dupliserte data bare én gang, kan tabellen bli litt enklere å lese, og forskjeller i disse dataene kan bli tydeligere.
- Bruk fanen Dataformat til å formatere resultater på en rekke måter.
- Bruk fanen Betinget format til å bruke funksjoner og betingede uttrykk til å formatere resultatene betinget.
- Bruk fanen Samhandling til å angi samhandlingen som skal forekomme når brukere arbeider med resultatene, for eksempel drilling, navigering til en annen rapport ved hjelp av Handlingskoblinger eller sending av hoveddetaljhendelser,

Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

Slik skjuler du en kolonne i resultater

- 1 Trekk ned menyen for den ønskede kolonnen i fanen Kriterier, og velg Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Merk av for Skjul hvis det ikke allerede er merket av for dette valget.

Slik oppretter du egendefinerte tabell- og kolonneoverskrifter

- 1 Trekk ned menyen for den ønskede kolonnen i fanen Kriterier, og velg Kolonneegenskaper.
Hvis du har kombinert resultater fra flere analyser, finnes knappen Kolonneegenskaper på resultatkolonnenivået. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du kombinerer analyser, se [Kombinere analyser ved hjelp av settoperasjoner \(på side 984\)](#).
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Merk av for Egendefinerte overskrifter under Overskrifter.
Dermed kan du endre teksten og formateringen for overskriften.
- 4 Skriv inn en ny overskrift i den aktuelle tekstboksen for å endre teksten for tabell- eller kolonneoverskriften.
Denne overskriften brukes i stedet for standardoverskriften i denne rapporten.
- 5 Klikk på knappen Rediger format ved siden av tekstboksen for å endre formatet for tabell- eller kolonneoverskriften.
Dialogboksen Rediger format vises.
Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Formatere kolonneinnhold nedenfor](#).

Slik utelater du dupliserte data

- 1 Trekk ned menyen for den ønskede kolonnen i fanen Kriterier, og velg Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Velg det aktuelle alternativet under Verdiutelatelse:
 - Velg Utelat hvis du vil vise gjentagende data bare én gang og utelate dupliserte rader.
 - Velg Gjenta hvis du vil vise gjentagende data for hver rad.
 - Velg Standard hvis du vil beholde standard visningsegenskaper.

Slik angir du hva som skjer når brukere klikker på en verdi

- 1 Trekk ned menyen for den ønskede kolonnen i fanen Kriterier, og velg Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Samhandling i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Angi hva som skal skje når brukere klikker på en verdi, ved å angi det aktuelle valget under Primær samhandling:
 - **Standard (Drill).** Gjenoppretter standardsamhandlingen.
 - **Drill.** Brukes til å drille ned, slik at du kan vise flere opplysninger.
 - **Handlingskoblinger.** Angi handlingskoblinger til en målrapport eller et målinstrumentpanel.
 - **Send hoveddetaljhendelser.** Bruk feltet Angi kanal til å identifisere hvor dataene skal sendes.
 - **Ingen.** Deaktiverer drilling eller navigering.

Samhandlinger defineres separat for en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.

Bruke betinget formatering på kolonneinnhold:

I tabeller og pivottabeller er betinget formatering med på å rette oppmerksomheten mot et dataelement hvis det oppfyller en bestemt betingelse. Du kan for eksempel vise høye salgsinntekter i en bestemt farge eller vise et bilde, for eksempel et trofé, ved siden av hver selger som overstiger inntekten med en viss prosent.

Du gjør dette ved å velge én eller flere kolonner du vil bruke, i rapporten, angi betingelsene som må oppfylles, og deretter foreta valg for skrift, celle, kantlinje og stilark som skal brukes når betingelsen oppfylles. De betingede formatene omfatter farger, skifter, bilder og så videre for dataene og tabellcellen som inneholder dataene. Fremgangsmåten for å angi en betingelse er svært lik den som brukes til å opprette filtre.

Du kan legge til flere betingelser, slik at dataene og tabellcellen vises i et av flere formater, basert på verdien til dataene. Du kan for eksempel vise lave salgsinntekter i én farge og høye salgsinntekter i en annen farge.

Det er mange små forskjeller mellom tradisjonelle tabeller og pivottabeller når det gjelder betinget formatering. Betingede formater som formaterer én kolonne basert på verdien i en annen kolonne, blir ikke gjenspeilet i en pivottabell, men blir gjenspeilet i en tradisjonell tabell. Hvis du for eksempel angir fargen på et områdenavn basert på salget i dette området, har dette ingen virkning i en pivottabell. Hvis du imidlertid angir fargen på salgsdataene basert på verdien til dem, blir dette gjenspeilet i en pivottabell, og det blir også fargen på områdenavnet når den angis basert på det faktiske navnet, slik at for eksempel verdien Østlig område vises med fet, farget tekst.

MERKNAD: I pivottabeller evalueres betingelser mot verdiene som beregnes eller aggregeres av pivottabellen. Betinget formatering brukes basert på den underliggende verdien selv om du velger alternativene for Vis som for å vise dataene som prosenter eller indekser.

Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

Slik legger du til betinget formatering i en kolonne i en rapport

- 1 Trekk ned menyen for den ønskede kolonnen i fanen Kriterier, og velg Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Betinget format i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Klikk på Legg til betingelse, og velg ønsket kolonne i rapporten for bruk i opprettelsen av betingelsen.

Dialogboksen Ny betingelse åpnes.

- 4 Velg operatoren og verdien for betingelsen.
- 5 Lukk dialogboksen Ny betingelse ved å klikke på OK.

Dialogboksen Rediger format åpnes.

- 6 Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se *Formaterer kolonneinnhold* i dette emnet.

MERKNAD: Hvis du angir et bilde som en del av den betingede formateringen, vises det i resultatet basert på betingelsene.

- 7 Klikk på OK når du er ferdig, for å gå tilbake til dialogboksen Kolonneegenskaper.
Betingelsen samt den betingede formateringen som skal brukes, vises i dialogboksen Kolonneegenskaper.
Betingelser evalueres i den rekkefølgen de er oppført, og den siste betingelser som blir evaluert til sann, fastsetter hvilken formatering som brukes.
 - Klikk på knappene Flytt opp og Flytt ned hvis du vil endre rekkefølgeposisjonen til en kolonne.
 - Klikk på knappen Slett hvis du vil slette en kolonne fra betingelsen.
 - Hvis du vil redigere en betingelse eller et betinget format, klikker du på det tilhørende ikonet.
- 8 Du kan angi en ny betingelse du vil inkludere, eller klikke på OK hvis du er ferdig.

Følgende eksempel beskriver hvordan betinget formatering kan brukes på resultater.

La oss si at en rapport inneholder ti rangeringskategorier der verdien 1 i kolonnen angir lavest rangering og verdien 10 angir høyest rangering. Du kan bruke betinget formatering til å vise følgende:

- Ett bilde for å angi en lav rangering for kolonner som inneholder 1, 2 eller 3.
 - Et annet bilde for å angi en gjennomsnittlig rangering for kolonner som inneholder 4, 5, 6 eller 7.
 - Et tredje bilde for å angi en høy rangering for kolonner som inneholder 8, 9 eller 10.
- Hvis du vil vise bare bildene og ikke rangeringsnumrene, trekker du ned rullegardinmenyen Plassering og velger Bare bilder.

Formaterer kolonneinnhold

Bruk dialogboksen Rediger format (og valgene i fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper) til å velge alternativer for skrift, celle, kantlinje og avansert stilformatering for kolonnedata som vises i en celle i et tabellformat, for eksempel en tabell eller pivottabell. Du kan også velge innstillinger for tabell- og kolonneoverskrifter.

Hvis du overstyrer standard formateringsegenskaper for en kolonne, er valgene statiske. Hvis du angir betingede formateringsegenskaper for en kolonne, brukes valgene bare hvis betingelsen oppfylles.

Slik bruker du dialogboksen Rediger format eller fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper

- 1 Trekk ned menyen for den ønskede kolonnen i fanen Kriterier, og velg Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Foreta valg for familie, størrelse, farge, stil (for eksempel fet) og eventuelle effekter som skal brukes (for eksempel understreking), for skrift under Skrift.
- 4 Foreta valg for justering, bakgrunnsfarge og et bilde som skal vises i cellen, under Celle.
 - Valgene for vannrett og loddrett justering ligner på valg for tekstjustering i tekstbehandlingsprogrammer. Loddrett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.

For vannrett justering:

Velg Venstre hvis du vil venstrejustere dataene. Dette er den vanligste justeringen for tekstdata. Velg Høyre hvis du vil høyrejustere dataene. Dette er den vanligste justeringen for numeriske data. Velg

Midtstilt hvis du vil midtstille dataene. Hvis du vil beholde standard datajustering som er knyttet til denne kolonnen, velger du Standard.

For loddrett justering:

Velg Topp hvis du vil justere dataene etter toppen av tabellcellen. Velg Bunn hvis du vil justere dataene etter bunnen av tabellcellen. Velg Midtstilt hvis du vil justere dataene etter midten av tabellcellen. Hvis du vil beholde standard loddrett justering som er knyttet til denne kolonnen, velger du Standard.

- Når du klikker på knappen Bilde, åpnes dialogboksen Velg bilde.
 - Velg alternativet Ingen bilder hvis du ikke vil inkludere et bilde.
 - Velg alternativet Egendefinert bilde, og angi den aktuelle banen for å inkludere et egendefinert bilde. Bildet må være tilgjengelig for alle brukerne som skal vise resultatene. Egendefinerte bilder kan brukes i forbindelse med betingede og ubetingede resultater.
 - Hvis du vil inkludere et bilde, bruker du vinduet for grafikkvalg. Vinduet inneholder bilder som er nyttige i betinget formatering, for eksempel målere og trendpiler. Den venstre ruten inneholder bildekategoriene. Når du klikker på en bildekategori, vises bildene i kategorien i den høyre ruten. Velg et bilde ved å klikke på radioknappen ved siden av bildet du vil bruke.
 - Du kan angi plasseringen av bildet i cellen ved å foreta et valg fra rullegardinmenyen Plassering:

Standard. Viser bilder i standardplasseringen, som vanligvis er til venstre for kolonnedataene eller -overskriften.

Venstre. Viser bilder til venstre for kolonnedataene eller -overskriften.

Høyre. Viser bilder til høyre for kolonnedataene eller -overskriften.

Bare bilder. Viser bare bildet, ikke kolonnedataene eller -overskriften.

- 5 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.
- 6 Foreta valg for kolonnebredde, høyde, innrykk (venstre utfylling), høyre utfylling, øvre utfylling og nedre utfylling under Flere formateringsvalg.
- 7 Du kan overstyre format- og klasseelementer som er angitt i stilark, under Valg for egendefinert CSS-format (bare HTML). Denne funksjonaliteten er for brukere som vet hvordan de bruker gjennomgripende stilark.
 - Utvid området Valg for egendefinert CSS-format (bare HTML) ved å klikke på ikonet +.
 - Merk av i avmerkingsboksen ved siden av innstillingene du vil bruke, og angi deretter plasseringen for klassen, formatet eller stilarket.Du kan for eksempel angi gyldige CSS-formatattributter, atskilt med semikolon, for Bruk egendefinert CSS-format, for eksempel følgende:
`text-align:center;color:red`

- 8 Klikk på OK når du er ferdig, for å lukke dialogboksen.

Bruke egendefinerte formatstrenger for dato/klokkeslett

Med egendefinerte formatstrenger for dato/klokkeslett får du flere valg når det gjelder formatering av kolonner som inneholder tidsstempeler, datoer og klokkeslett.

Slik skriver du inn en egendefinert formatstreng for dato/klokkeslett

- 1 Trekk ned menyen for ønsket kolonne (en som inneholder et tidsstempel, en dato eller et klokkeslett) i fanen Kriterier, og velg Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Dataformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Merk av for Overstyr standard dataformat.
- 4 Velg Egendefinert fra rullegardinlisten i feltet Datoformat.

- 5 Skriv inn den egendefinerte formatstrengen i feltet Egendefinert datoformat nøyaktig slik den vises i tabellene nedenfor, inkludert venstre og høyre hakeparentes ([]).

MERKNAD: Du må skrive inn den egendefinerte formatstrengen i feltet Egendefinert datoformat. Du kan ikke velge egendefinerte formatstrenger fra rullegardinlisten.

Generelle egendefinerte formatstrenger

Enkelte generelle egendefinerte formatstrenger og resultatet av dem er beskrevet i tabellen nedenfor. Disse kan brukes til å vise felt for dato/klokkeslett i henhold til brukerens nasjonale innstilling.

Generell formatstreng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterer datoen i det korte datoformatet for den nasjonale innstillingen. Du kan også skrive inn [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterer datoen i det lange datoformatet for den nasjonale innstillingen.
[FMT:dateInput]	Formaterer datoen i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:time]	Formaterer klokkeslettet i klokkeslettformatet for den nasjonale innstillingen.
[FMT:timeHourMin]	Formaterer klokkeslettet i klokkeslettformatet for den nasjonale innstillingen, men utelater sekunder.
[FMT:timeInput]	Formaterer klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterer klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet, men utelater sekunder.
[FMT:timeStampShort]	Det samme som å skrive [FMT:dateShort] [FMT:time]. Dette formaterer datoen i det korte datoformatet for den nasjonale innstillingen og klokkeslettet i klokkeslettformatet for den nasjonale innstillingen. Du kan også skrive inn [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Det samme som å skrive [FMT:dateLong] [FMT:time]. Dette formaterer datoen i det lange datoformatet for den nasjonale innstillingen og klokkeslettet i klokkeslettformatet for den nasjonale innstillingen.
[FMT:timeStampInput]	Det samme som [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Dette formaterer datoen og klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterer bare timefeltet i formatet for den nasjonale innstillingen, for eksempel 20.

Egendefinerte formatstrenger for ODBC

Tabellen nedenfor inneholder egendefinerte formatstrenger for ODBC-standard og resultatet av dem. Disse kan brukes til å vise felt for dato/klokkeslett i henhold til ODBC-standard.

ODBC-formatstreng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterer datoen i ODBC-standardformatet åååå-mm-dd (firesifret år, tosifret måned, tosifret dag).
[FMT:timeODBC]	Formaterer klokkeslettet i ODBC-standardformatet tt:mm:ss (tosifret time, tosifret minutt, tosifret sekund).
[FMT:timeStampODBC]	Det samme som å skrive [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Dette formaterer datoen i formatet åååå-mm-dd og klokkeslettet i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Viser ordet dato og viser deretter datoen i ODBC-standardformatet åååå-mm-dd. Datoen vises i enkle anførselstegn (').
[FMT:timeTyped]	Viser ordet klokkeslett og viser deretter klokkeslettet i ODBC-standardformatet tt:mm:ss. Klokkeslettet vises i enkle anførselstegn (').
[FMT:timeStampTyped]	Viser ordet tidsstempel og viser deretter tidsstemplet i ODBC-standardformatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidsstemplet vises i enkle anførselstegn (').

Egendefinerte formatstrenger for heltallsfelt

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som er tilgjengelige når du arbeider med heltallsfelt. Disse kan brukes til å vise navn på måneder og dager i henhold til brukerens nasjonale innstilling.

Heltallsfelt inneholder heltall som representerer måneden i året eller dagen i uken. Når det gjelder måneder, representerer 1 januar, 2 februar og så videre til 12, som representerer desember. Når det gjelder dager i uken, representerer 1 søndag, 2 mandag og så videre til 7, som representerer lørdag.

Formatstreng for heltallsfelt	Resultat
[MMM]	Viser det forkortede navnet på måneden i henhold til brukerens nasjonale innstilling.
[MMMM]	Viser fullt navn på måneden i henhold til brukerens nasjonale innstilling.
[DDD]	Viser det forkortede navnet på dagen i uken i henhold til brukerens nasjonale innstilling.
[DDDD]	Viser fullt navn på dagen i uken i henhold til brukerens nasjonale innstilling.

Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer. Disse kan brukes på følgende typer felt:

- Felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tiden som er gått siden begynnelsen på dagen (00:00).
- Felt der utdataene har formatet [FMT:timeHour]. (Dette formatet viser bare timefeltet i formatet for den nasjonale innstillingen, for eksempel 20.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall timer formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 2 formateres for eksempel som 02, og verdien 12,24 formateres som 12.
[FMT:timeHour(min)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall minutter som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall minutter formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 2 formateres for eksempel som 00, og verdien 363,10 formateres som 06.
[FMT:timeHour(sec)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall sekunder formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler av timer utelates fra verdien. Verdien 600 formateres for eksempel som 00, verdien 3600 som 01 og verdien 61 214,30 som 17.

Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer og minutter

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer og minutter. Disse kan brukes på felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tiden som er gått siden begynnelsen på dagen (00:00).

De kan også brukes der utdataene har formatet [FMT:timeHourMin]. (Dette formatet viser klokkeslettet i klokkeslettformatet for den nasjonale innstillingen, men utelater sekunder.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Dette forutsetter at verdien representerer antall minutter som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er antall minutter. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 12 formateres for eksempel som 00:12, verdien 73 som 01:13 og verdien 750 som 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er antall minutter. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 60 formateres for eksempel som 00:01, verdien 120 som 00:02 og verdien 43 200 som 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall timer blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er gjenstående antall minutter. Verdien 0 formateres for eksempel som 00:00, verdien 1,5 som 01:30 og verdien 13,75 som 01:45.

Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer, minutter og sekunder

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer, minutter og sekunder. Disse kan brukes på felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tid.

De kan også brukes der utdataene har formatet [FMT:time], som er beskrevet i emnet Generelle egendefinerte formatstrenger. (Dette formatet viser klokkeslettet i klokkeslettformatet for den nasjonale innstillingen.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 60 formateres for eksempel som 00:01:00, verdien 126 som 00:02:06 og verdien 43 200 som 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall minutter som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 60 formateres for eksempel som 01:00:00, verdien 126 som 02:06:00 og verdien 1 400 som 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 6,5 formateres for eksempel som 06:30:00 og verdien 12 som 12:00:00.

Avanserte egendefinerte formater

I tillegg til å formatere dato og klokkeslett som beskrevet tidligere, kan du formatere dem ved å opprette et eget format ved hjelp av noen vanlige dato- og klokkeslettformater som er beskrevet i tabellen nedenfor.

Når du bruker formatene nedenfor, kan du for eksempel opprette følgende format:

dddd - tt:mm

som formaterer datostempelfelt slik:

Mandag - 16:03

MERKNAD: Når du bruker disse formatene, inkluderer du ikke hakeparentesene ([]), som er nødvendige i andre formater.

Selv om følgende formater gir større formateringsfleksibilitet, kan ikke datoformatene endres i henhold til brukerens nasjonale innstilling. Dette er imidlertid mulig med mange av de tidligere nevnte formatene.

Enkelte vanlige dato- og klokkeslettformater er beskrevet i tabellen nedenfor:

Format	Resultat
d	Tallet for dagen i måneden (for eksempel 1 til og med 31). Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
dd	Samme som d, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
ddd	Forkortelse på tre bokstaver for dagen i uken (for eksempel Søn, Man).
dddd	Fullt navn på dagen i uken (for eksempel Søndag, Mandag).
M	Tallet for måneden (for eksempel 1, 12). Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
MM	Samme som M, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.

Format	Resultat
MMM	Forkortelse på tre bokstaver for måneden (for eksempel Jan, Feb).
MMMM	Fullt navn på måneden (for eksempel Januar, Februar).
yy	Tosifret tall for året (for eksempel 06).
yyyy	Firesifret tall for året (for eksempel 2006).
h	Time i tolvtimers format. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
hh	Samme som h, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
H	Time i 24-timers format. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
HH	Samme som H, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
m	Antall minutter. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
mm	Samme som m, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
s	Antall sekunder. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
ss	Samme som s, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
tt	Indikator for AM og PM. Kan brukes med formatene h og hh.

Konfigurere kolonneformler

Avanserte brukere kan opprette nye formler eller redigere eksisterende formler ved hjelp av innebygde funksjoner. Oracle CRM On Demand har støtte for mange ulike SQL-92-funksjoner samt utvidelser for SQL-92. Hvis du vil ha opplysninger om de tilgjengelige funksjonene, se [Bruke funksjoner i Analytics \(på side 1032\)](#).

Slik redigerer eller legger du til en formel

- 1 Trekk ned menyen for det ønskede feltet i fanen Kriterier, og velg Rediger formel.
- 2 Velg fanen Kolonneformel i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 3 Merk av for Egendefinerte overskrifter hvis du vil endre teksten for tabelloverskriften og kolonneoverskriften.
- 4 Endre formelen etter behov ved hjelp av knappene under avmerkingsboksen Kolonneformel.
- 5 Velg en aggregeringsregel fra rullegardinlisten Aggregeringsregel etter behov.
- 6 Velg fanen Ruter, og kombiner flere verdier eller sekvenser i ruter om nødvendig.
Hvis du vil ha mer informasjon, se prosedyren "Slik kombinerer du flere verdier eller sekvenser i ruter" i dette emnet.
- 7 Klikk på OK.
I en analyse kan du også bruke funksjoner og betingelsesuttrykk til å presentere resultater på mange ulike måter.

Slik kombinerer du flere verdier eller sekvenser i ruter

- 1 Velg fanen Ruter i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 2 Klikk på Legg til rute, angi eller velg verdiene eller verdisekvensene som du vil kombinere i ruten, og klikk deretter på OK.
- 3 Angi navnet for ruten i dialogboksen Rediger rutenavn.
- 4 Gjenta trinn 2 og 3 til du har lagt til alle ønskede ruter.

Alle forekomstene av de ulike verdiene som utgjør ruten i resultatsettet, blir erstattet av navnet på ruten. Aggregeringer blir også utført i samsvar med dette.

Legge til handlingskoblinger i analyser

Du kan legge til handlingskoblinger i en analyse. Du kan bruke handlingskoblinger for å gi tilgang til postdetaljsider via klikk på koblinger i poster i analyser som er tilgjengelige i fanen Analyse. Du legger til handlingskoblinger på følgende måter:

- **Ved hjelp av handlingskoblinger som aktiverer et nettleserskript.** Med denne metoden kan du konfigurere posttypenavnet som en handlingskobling i rapporten. Skriptet for handlingskobling tar verdien for rad-ID i rapporten og bruker den til å hente den angitte posten fra Oracle CRM On Demand. Du kan bruke denne metoden for følgende posttyper: Firma, Kampanje, Kontaktperson, Kundeemne, Salgsmulighet, Serviceforespørsel, Bruker, Partner, Produktinntekt for salgsmulighet, Løsninger og Aktivitet (Avtaler og oppgaver).
- **Ved hjelp av URL-adresser.** Med denne metoden kan du opprette koblinger til hvilken som helst posttype fra en tabell- eller pivottabellvisning. Du kan konfigurere kolonnen med posttype-ID som en handlingskobling.

MERKNAD: Hvis brukerne klikker på en handlingskobling på en side med et dynamisk oppsett, vises koblingene med standardoppsettet for siden.

Om posttypenavn i handlingskoblinger

Når du legger til en handlingskobling, må du bruke det opprinnelige posttypenavnet i koden eller URL-adressen som legger til koblingen. Hvis selskapets administrator har endret navnene på posttyper i Oracle CRM On Demand, må du finne ut det opprinnelige navnet på posttypen der du vil legge til koblingen.

Selskapets administrator kan for eksempel ha endret navnet på posttypen Account slik at den nå heter Customer. Hvis du vil legge til en handlingskobling i et resultat for posttypen Kunde, må handlingskoblingen som aktiverer et nettleserskript, eller URL-adressen, henvise til posttypen Firma (det vil si det opprinnelige navnet på posttypen). Bruk posttypenavnet i handlingskoblingen som aktiverer et nettleserskript, eller URL-adressen, avhengig av hvilken type kobling du vil opprette. Når du legger til en handlingskobling for posttypen Kunde (opprinnelig posttypen Firma) ved hjelp av skript for handlingskobling, bruker du firmaposttypenavnet i koblingsledeteksten.

Når du legger til en handlingskobling som aktiverer et nettleserskript, for posttypen Kunde (opprinnelig posttypen Firma), vil ledetekstene fra bildet ovenfor være som følger:

Navn	Ledetekst
Posttype	Posttype
Rad-ID	Rad-ID

Når du angir posttypeverdien i skriptledeteksten, må posttypenavnet staves riktig. Det skilles ikke mellom store og små bokstaver i feltet.

Følgende posttyper kan angis i dette feltet:

Salgsmulighet, Firma, Kontaktperson, Bruker, Service, Kundeemne, Kampanje, Partner, Løsninger, Inntekt, Avtale, Oppgave.

TIPS: Hvis du vil finne ut det opprinnelige navnet på posttypen du vil legge til en kobling for, åpner du hjemmesiden for posttypen. URL-adressen i adressefeltet i nettleservinduet viser det opprinnelige navnet på posttypen. I eksemplet der navnet på posttypen Firma ble endret til Kunde, vises følgende URL-adresse på hjemmesiden for kunder:

https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage

der:

[server_name](#) er URL-adressen som brukes for pålogging til Oracle CRM On Demand.

Når du legger til en handlingskobling for posttypen Customer (opprinnelig posttypen Account) ved hjelp av en URL-adresse, bruker du posttypenavnet Account i URL-adressen, som i dette eksemplet:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

MERKNAD: Eksemplene på kode for handlingskoblinger i dette emnet går muligens over flere linjer på grunn av lengden. Koden for en handlingskobling må angis som én linje. Hvis du kopierer og limer inn et kodeeksempel fra dette emnet, kan koden inneholde linjeskift. Du må slette eventuelle linjeskift som forekommer i koden.

TIPS: Hvis du vil finne ut riktig URL-adresse for detaljsiden for en posttype, åpner du detaljsiden for hvilken som helst post av denne posttypen. Kopier den relevante delen av adressestrengen i adressefeltet på tittelinnen i nettleservinduet, fra /OnDemand til Id=. I eksemplet der posttypen Account fikk det nye navnet Customer, kopieres URL-adressen fra detaljsiden for en kundepost.

I enkelte tilfeller brukes hele posttypenavnet på alle steder i URL-adressen for detaljsiden for posttype, som i URL-adressen som vises i eksemplet ovenfor. I andre tilfeller brukes imidlertid en forkortet versjon av posttypenavnet på enkelte steder i URL-adressen.

Hvis posttypen du legger til koblingen for, eksempelvis opprinnelig var posttypen Opportunity, er koden for koblingen som følger:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

Det anbefales at du bruker en relativ URL-adresse, og ikke en absolutt URL-adresse, i koden for en kobling.

Slik legger du til handlingskoblinger ved hjelp av en handlingskobling som aktiverer et nettleserskript

- 1 Legg til kolonnene i rapporten i fanen Kriterier i Oracle CRM On Demand Analytics.
- 2 Du må legge til feltet for posttype-ID (for eksempel Firma-ID) i rapporten. Feltet for posttype-ID er obligatorisk fordi dette vil bli brukt til å fastslå hvilken post det skal navigeres til. Denne kolonnen kan skjules ved behov, men er ikke obligatorisk som beskrevet nedenfor:
 - a Klikk på knappen Kolonneegenskaper i kolonnen med posttype-ID.
 - b Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
 - c Merk av for Skjul denne kolonnen på fanen Kolonneformat, og klikk på OK.
- 3 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for posttypekolonnen der handlingskoblingen opprettes, i fanen Kriterier.
- 4 Klikk på fanen Samhandling i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 5 Gjør følgende i fanen Samhandling:
 - 6 Velg Handlingskoblinger på rullegardinmenyen for Primær samhandling under Verdi.
 - 7 Klikk på knappen Legg til handlingskobling
 - 8 Klikk på knappen Opprett ny handling i hurtigvinduet Ny handlingskobling som vises, og velg Start et nettleserskript på rullegardinmenyen som vises.

- 9 Klikk på knappen Bla gjennom i hurtigvinduet Opprett ny handling, og velg USERSCRIPT.ActionLink som funksjonsnavn.
- 10 I området Parametre:
 - a Angi navnet på posttypen som analysen opprettes for (eksempelvis Firma), i verdikolonnen for Posttype. Merk av i boksene Fast og Skjult ettersom denne verdien vil være den samme i hele analysen og ikke trenger å angis på nytt. Følgende posttyper støttes: Salgsmulighet, Firma, Kontaktperson, Bruker, Service, Kundeemne, Kampanje, Partner, Løsninger, Inntekt, Avtale, Oppgave
 - b Velg Kolonneverdi på rullegardinmenyen for rad-ID-en, og velg den tilhørende objekt-ID-kolonnen som du har lagt til tidligere da du definerte kriteriene. Merk av i boksene Fast og Skjult for denne raden også ettersom denne verdien er uendret i hele rapporten og ikke trenger å angis på nytt. (Velg for eksempel "Firma.Firma-ID" på rullegardinmenyen Kolonneverdier)
- 11 Merk av i boksen for Ikke vis i et hurtigvindu hvis bare én handlingskobling er tilgjengelig under kjøring i vinduet Kolonneegenskaper.
- 12 Klikk på OK.
- 13 Klikk på fanen Resultater for å vise rapporten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til handlingskoblinger ved hjelp av URL-adresser. Du kan bruke denne fremgangsmåten til å legge til handlingskoblinger for hvilken som helst posttype.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Analyseskripting.

Slik legger du til handlingskoblinger ved hjelp av URL-adresser

- 1 Legg til kolonnene i rapporten, inkludert kolonnen for posttype-ID (for eksempel Firma-ID), i fanen Kriterier i Oracle CRM On Demand Analytics.

MERKNAD: Du må legge til feltet for posttype-ID i rapporten for at handlingskoblingen skal fungere.

- 2 Klikk på knappen Kolonneegenskaper i kolonnen med posttype-ID.
- 3 Klikk på fanen Dataformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 4 Gjør følgende på fanen Dataformat:
 - 5 Merk av for Overstyr standard dataformat.
 - 6 Velg Egendefinert tekstformat i listen Behandle tekst som.
- 7 I feltet Egendefinert tekstformat angir du koden for koblingen etter @-tegnet, som i dette eksemplet:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

I eksemplet ovenfor er URL-adressen for posttypen Opportunity. Bruk den aktuelle URL-adressen for posttypen du oppretter koblingen for.

MERKNAD: Husk at du må bruke det opprinnelige posttypenavnet i URL-adressen.

I Oracle CRM On Demand Analytics blir det siste @-tegnet i strengen byttet ut med verdien for posttype-ID for hver post i rapporten. Hvis du ikke vil at koblingen skal vise posttype-ID, bytter du ut det siste @-tegnet med teksten du vil skal vises. I eksemplet nedenfor vil ID-en i handlingskoblingen bli byttet ut med ordet View.

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">view</a>
```

- 8 Klikk på OK.
- 9 Hvis du vil forhåndsvisne analysen, klikker du på Vis hvordan resultater vil se ut på et instrumentpanel.

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en aktivapost.

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en avtalepost.

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en oppgavepost.

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

Sortere og endre rekkefølgen på kolonner

Du kan angi flere nivåer for sorteringsrekkefølgen for kolonnene i en analyse. Du kan for eksempel angi at postene først skal sorteres etter kolonne A, deretter etter kolonne B og så videre. Hvis du bruker ett eller flere sorteringsnivåer, angis sorteringsnivåene med tall, og sorteringsretningen (stigende eller synkende) for en kolonne angis med en pil.

Slik sorterer du en analyse basert på kolonner

- 1 Velg fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse, velg ruten Valgte kolonner, klikk på rullegardinlisten med valg for den ønskede kolonnen, og velg Sorter.
- 2 Velg ett av følgende fra undermenyen Sorter:
 - **Sorter stigende.** Sorterer denne kolonnen som en sortering på første nivå, med de laveste verdiene øverst og de høyeste verdiene nederst. Hvis en sorteringsinnstilling tidligere er brukt for en annen kolonne, nullstilles sorteringsinnstillingen fra denne kolonnen.
 - **Sorter synkende.** Sorterer denne kolonnen som en sortering på første nivå, med de høyeste verdiene øverst og de laveste verdiene nederst. Hvis en sorteringsinnstilling tidligere er brukt for en annen kolonne, nullstilles sorteringsinnstillingen fra denne kolonnen.
 - **Legg til stigende sortering.** Sorterer denne kolonnen i stigende rekkefølge som et sorteringsnivå i tillegg til eventuelle sorteringsinnstillinger som allerede er brukt for andre kolonner. Eventuelle sorteringsinnstillinger som er brukt for andre kolonner, nullstilles ikke.
 - **Legg til synkende sortering.** Sorterer denne kolonnen i synkende rekkefølge som et sorteringsnivå i tillegg til eventuelle sorteringsinnstillinger som allerede er brukt for andre kolonner. Eventuelle sorteringsinnstillinger som er brukt for andre kolonner, nullstilles ikke.
 - **Fjern sortering.** Fjerner eventuelle sorteringsinnstillinger som er brukt for denne kolonnen i ruten Valgte kolonner i fanen Kriterier. Hvis en sorteringsinnstilling tidligere er brukt for denne kolonnen i en visning i fanen Resultater, nullstilles ikke denne sorteringsinnstillingen.
 - **Fjern alle sorteringer i alle kolonner.** Fjerner eventuelle sorteringsinnstillinger som er brukt for kolonnene i ruten Valgte kolonner i fanen Kriterier. Eventuelle sorteringsinnstillinger som tidligere er brukt for en kolonne i en visning i fanen Resultater, nullstilles ikke.

Når du klikker på fanen Resultater, sorteres kolonnen basert på valget ditt.

Slik endrer du kolonnerekkefølgen

- Dra kolonnene fra gjeldende plassering til en ny plassering i fanen Kriterier.

MERKNAD: Når du oppretter en ny analyse, avgjøres rekkefølgen for kolonnene i fanen Kriterier av kolonnene i tabellvisningen som vises som standard når du åpner fanen Resultater første gang. Når du har åpnet fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse og endrer rekkefølgen for kolonnene i fanen Kriterier, endres imidlertid ikke rekkefølgen for kolonnene i noen visninger i fanen Resultater. Hvis du vil endre rekkefølgen for kolonnene i en visning, må du redigere visningen i fanen Resultater.

Kombinere flere emneområder i én enkelt analyse

Når du skal opprette og generere en analyse, er det enklest og raskest å bruke ett enkelt emneområde. Hvis alle de ønskede dimensjonskolonnene og målingene er tilgjengelige fra ett enkelt emneområde, bør du bruke dette emneområdet til å bygge analysen.

Hvis analysebehovet ikke kan dekkes av ett enkelt emneområde, kan du opprette en analyse som kombinerer opplysninger fra to eller flere emneområder. Du kan opprette en kombinert analyse ved hjelp av settoperasjoner, som ble støttet i versjoner før versjon 40 og fortsatt støttes. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker settoperasjoner, se [Kombinere analyser ved hjelp av settoperasjoner \(på side 984\)](#). Fra versjon 40 kan du også opprette en kombinert analyse ved hjelp av felles dimensjoner. En *felles dimensjon* er en dimensjon som er tilgjengelig i alle emneområdene som skal kombineres. En *lokal dimensjon* er en dimensjon som er tilgjengelig i ett eller flere av emneområdene, men ikke i alle. Du kan inkludere kolonner fra lokale dimensjoner og kolonner fra felles dimensjoner i en kombinert analyse.

Hvis du vil bruke målinger fra flere emneområder, er det en fordel å bruke kolonner bare fra felles dimensjoner hvis behovet ditt kan dekkes på denne måten. Når en analyse som kombinerer flere emneområder, genereres, utføres atskilte spørringer for hvert emneområde i analysen, og resultatene slås sammen for å generere den endelige analysen. Dataene som returneres fra de forskjellige emneområdene, slås sammen ved hjelp av de felles dimensjonene. Hvis du bruker kolonner bare fra felles dimensjoner, er resultatsettene som returneres av hver emneområdespørring, på det samme detaljnivået, og de kan slås sammen og gjengis effektivt i analysen.

Når du inkluderer kolonner fra lokale dimensjoner i analysen, kan det hende at noen av resultatene er på forskjellige detaljnivåer.

Vær oppmerksom på følgende når du kombinerer to eller flere emneområder i én enkelt analyse:

- Emneområdet du velger når du begynner å opprette en analyse, kalles det primære emneområdet. Emneområder du legger til i analysen senere, kalles relaterte emneområder.
- Du kan kombinere et emneområde for sanntid med andre emneområder for sanntid, og du kan kombinere et historisk emneområde med andre historiske emneområder. Du kan ikke kombinere et emneområde for sanntid med et historisk emneområde.
- Du må inkludere en måling fra det primære emneområdet og en måling fra hvert av de relaterte emneområdene i den kombinerte analysen. Du behøver ikke å vise målingene eller å bruke dem, men du må inkludere dem. Du kan skjule en måling hvis du ikke trenger den i analysen.
- Inkluder minst én kolonne fra minst én felles dimensjon i den kombinerte analysen for å sikre at resultatene for alle emneområdene er på samme detaljnivå.
- Når du velger kolonner fra en felles dimensjon, velger du bare kolonner som er tilgjengelige i den samme dimensjonen i alle emneområdene.

Det kan i noen tilfeller hende at en dimensjon som er felles for to eller flere emneområder, ikke inneholder det samme settet med kolonner i hvert av emneområdene. I slike tilfeller anbefales det at du velger bare kolonner som er tilgjengelige i den felles dimensjonen i alle emneområdene.

- Når du velger kolonner fra en felles dimensjon, velger du alle kolonnene fra ett enkelt emneområde.
- Hvis du velger kolonner fra én eller flere lokale dimensjoner og kolonner fra én eller flere felles dimensjoner, må du aktivere variabelen for dimensjonalitet for spørringen, slik at spørringen returnerer den totale verdien for de valgte målingene. Hvis du bare velger kolonner fra felles dimensjoner, trenger du ikke å aktivere variabelen for dimensjonalitet. Prosedyren senere i dette emnet inneholder opplysninger om hvordan du aktiverer variabelen for dimensjonalitet for en spørring.

Hvis du vil ha et eksempel på hvordan du kombinerer flere emneområder i én enkelt analyse, se [Eksempel på hvordan du kombinerer flere emneområder i én enkelt analyse \(se Eksempel på kombinasjon av flere emneområder i én enkelt analyse på side 983\)](#).

Den følgende prosedyren beskriver hvordan du kombinerer flere emneområder i én enkelt analyse.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Analyse på tvers av emneområder.

Slik kombinerer du flere emneområder i én enkelt analyse

- 1 Klikk på ikonet Legg til / fjern emneområder i ruten Emneområder i fanen Kriterier eller i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 Merk av for hvert av de relaterte emneområdene du vil legge til i analysen.
Du kan nå velge kolonnene og målingene du vil ha fra det primære emneområdet og de relaterte emneområdene. Husk at du må inkludere en måling fra hvert av emneområdene.
- 3 Hvis du har valgt kolonner fra både lokale dimensjoner og kolonner fra felles dimensjoner, gjør du følgende når du er ferdig med å legge til kolonnene og målingene i analysen:
 - a Klikk på fanen Avansert.
Fanen Avansert viser SQL-koden som skal sendes til Oracle BI-tjeneren, når analysen utføres.
 - b Merk av for Dimensjonalitet i fanen Avansert, og klikk deretter på Bruk SQL.
SQL-koden oppdateres automatisk for å aktivere variabelen for dimensjonalitet, slik at spørringen returnerer den totale verdien for de valgte målingene i dimensjonene.

MERKNAD: Hvis du ikke aktiverer verdien for dimensjonalitet og bruker SQL med lokale dimensjoner, eller hvis du ikke legger til målinger fra alle emneområdene involvert i analysen, kan det hende at det oppstår ODBC-feil eller feil resultater. Det kan også hende at du får feil resultater når du kombinerer emneområder som det ikke er definert noen relasjoner for, på emneområdenivået. I slike tilfeller oppretter du i stedet en kombinert analyse ved hjelp av SET-operatorer for å få de ønskede resultatene.

Hvis du vil fjerne et relatert emneområde fra en analyse, utfører du trinnene i den følgende prosedyren.

Slik fjerner du et relatert emneområde fra en analyse

- 1 Slett alle kolonnene og målingene du har valgt fra det relaterte emneområdet, fra analysen, i fanen Kriterier eller fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
MERKNAD: Hvis noen av kolonnene eller målingene du har valgt fra det relaterte emneområdet, forblir i analysen, kan du ikke fjerne det relaterte emneområdet fra analysen.
- 2 Klikk på ikonet Legg til / fjern emneområder i ruten Emneområder, og fjern merket for det relaterte emneområdet.

Eksempel på kombinasjon av flere emneområder i én enkelt analyse

Dette emnet inneholder ett eksempel på hvordan du kan kombinere flere emneområder. I dette eksemplet kombineres emneområdet Salgsmuligheter og partnere med emneområdet Produktinntekter for salgsmulighet, slik at du kan vise salgsmuligheten med poster for partner for salgsmulighet, og for hver post for partner salgsmulighet kan du vise poster for produktinntekter for salgsmulighet knyttet til salgsmuligheten.

MERKNAD: Når du skal kombinere flere emneområder i én enkelt analyse, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Analyse på tvers av emneområder.

- 1 Opprett en ny analyse ved hjelp av emneområdet Salgsmuligheter og partnere.
Emneområdet Salgsmuligheter og partnere blir det primære emneområdet for analysen.
- 2 Klikk på ikonet Legg til / fjern emneområder, og legg til det relaterte emneområdet Produktinntekter for salgsmulighet.
- 3 Legg til kolonner fra én eller flere av følgende felles dimensjoner: Firma, Salgsdistrikt for firma, Kampanje, Salgsmulighet, Eid av bruker, Primær kontaktperson.

Legg for eksempel til kolonnene Firma-ID, Firmanavn, ID for salgsmulighet og Navn på salgsmulighet fra emneområdet Salgsmuligheter og partnere. Legg merke til at du velger alle kolonnene fra de felles dimensjonene fra bare ett emneområde. I dette eksemplet er de valgt fra det primære emneområdet Salgsmuligheter og partnere.

4 Legg til kolonner fra én eller flere av de følgende lokale dimensjonene:

- Legg til kolonner fra dimensjonene Partner for salgsmulighet, Kontaktperson for forbindelse og Salgsdistrikt fra emneområdet Salgsmuligheter og partnere.
- Legg til kolonner fra dimensjonene Produktinntekt for salgsmulighet, Produkt, Produktkategori og Kvote fra emneområdet Produktinntekter for salgsmulighet.

Eksempel:

- Legg til følgende kolonner fra dimensjonen Partner for salgsmulighet fra det primære emneområdet Salgsmuligheter og partnere: Firmanavn, Firmatype og Område.
- Legg til kolonnene Start-/lukkingsdato og Sannsynlighetsprosent fra dimensjonen Produktinntekt for salgsmulighet, og legg til Produktnavn fra dimensjonen Produkt fra det relaterte emneområdet Produktinntekter for salgsmulighet.

5 Legg til målinger fra både det primære emneområdet og det relaterte emneområdet.

Eksempel:

- Legg til Antall salgsmuligheter fra det primære emneområdet Salgsmuligheter og partnere i mappen Målinger for salgsmulighet.
- Legg til Antall produkter fra det relaterte emneområdet Produktinntekter for salgsmulighet i mappen Målinger for produktinntekter for salgsmulighet.

MERKNAD: Hvis du klikker på fanen Resultater nå, kan du se at analysen for øyeblikket returnerer en ODBC-feil i stedet for faktiske resultater. Årsaken er at analysen bruker lokale dimensjoner i tillegg til felles dimensjoner. Når analysen bruker lokale dimensjoner, må du aktivere variabelen for dimensjonalitet og bruke SQL.

6 Klikk på fanen Avansert, merk av for Dimensjonalitet, og klikk deretter på Bruk SQL.

7 Klikk på fanen Resultater.

Analysen returnerer nå resultatene som føyer postene fra emneområdet Salgsmuligheter og partnere sammen med postene for produktinntekter for salgsmulighet.

Beslektede emner

- [Kombinere flere emneområder i én enkelt analyse \(på side 982\)](#)

Kombinere analyser ved hjelp av settoperasjoner

En kombinert analyse er en analyse som kombinerer resultatene av flere kriterier i én analyse ved å foreta en spørring mot to eller flere emneområder for å generere et nytt resultat. Ved hjelp av denne teknikken kan du kombinere disse kriteriene og dermed simulere sammenføringer som ellers ikke finnes. Hver kolonne fra en kombinert analyse inneholder resultatene av flere spørringer mot emneområdene. Hvert kriterium i en kombinert analyse kan opprettes med de samme emneområdene eller ulike emneområder. Ved hjelp av settoperatorer kan du definere hvordan datasettene som genereres av hvert kriterium, er relatert til hverandre.

MERKNAD: Antallet kolonner fra hvert emneområde må være det samme, og datatypene for kolonnene som du vil kombinere, må være de samme. Kolonnenlengdene kan være forskjellige.

Tabellen nedenfor viser settoperatorene og beskriver hvordan de virker inn på resultater.

Settoperator	Innvirkning på resultater
Sammenslåinger	Returnerer ikke-dupliserte rader fra alle kolonner.
Alle sammenslåinger	Returnerer alle rader fra alle kolonner, inkludert dupliserte rader.
Kryssinger	Returnerer rader som er felles for alle kolonner.
Minus	Returnerer rader fra den første kolonnen som ikke finnes i de andre kolonnene.

Slik kombinerer du analyser

- 1 Legg til kolonnene som du vil inkludere i analysen, i fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 Klikk på ikonet Kombiner resultater basert på union-, snitt- og differanseoperasjoner i ruten Valgte kolonner.
- 3 Velg et emneområde som inneholder dataene du vil kombinere med kolonnene i analysen, i dialogboksen Emneområde.
Emneområdet kan være det samme som emneområdet som de eksisterende kolonnene i rapporten er tatt fra, eller et annet emneområde.
Siden settoperasjoner vises.
- 4 Legg til kolonnene som du vil kombinere med kolonnene du allerede har valgt for analysen, fra ruten Emneområder.
- 5 Klikk på ikonet Union, og velg operasjonstypen.
- 6 (Valgfritt) Hvis du vil endre overskriften eller redigere andre egenskaper for den kombinerte kolonnen, kan du gjøre følgende:
 - a Klikk på koblingen Resultatkolonner.
 - b Velg Kolonneegenskaper i rullegardinlisten med valg for kolonnen.
- 7 Klikk på fanen Resultater for å vise kolonnene i en tabell i det sammensatte oppsettet for analysen.

Du finner flere opplysninger om hvordan du kombinerer analyser via My Oracle Support:

- Hvis du vil ha generelle opplysninger om hvordan du kombinerer analyser, se dokument-ID-en 2319063.1.
- Hvis du vil ha opplysninger om når det kan være nyttig å opprette en kombinert analyse, se dokument-ID-en 2319069.1.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter en kombinert analyse, se dokument-ID-en 2319046.1.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter en kombinert analyse med null (negativ) rapportering, se dokument-ID-en 2319040.1.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du skriver inn formler for resultatkolonner i en kombinert analyse, se dokument-ID-en 2319061.1.
- Hvis du vil ha opplysninger om vurdering av endringer i oppsett i en kombinert analyse, se dokument-ID-en 2319065.1.

Trinn 2: Se gjennom resultater og opprette oppsett

Når du har definert kriteriene for analysen, kan du redigere det sammensatte oppsettet for analysen i fanen Resultater for redigeringsprogrammet for analyse. Når du først åpner fanen Resultater etter å ha valgt kriteriene for en ny analyse, vises resultatene i en tabellvisning. Tabellvisningen overtar formatene, sorteringen og andre valg som du har angitt i fanen Kriterier.

En tittelvisning er også inkludert. Hvis du allerede har lagret analysen, vises navnet på analysen i tittelvisningen. Hvis ikke er tittelvisningen tom. Du kan redigere tittelvisningen og tabellvisningen, eller du kan slette visningene etter behov. Du kan også legge til flere visninger i det sammensatte oppsettet.

MERKNAD: Hvis kriteriene og filtrene som du definerer for en analyse, fører til at det ikke returneres noen data, ser du ingen visninger når du åpner fanen Resultater første gang. Det vises i stedet en melding. Du kan opprette en egendefinert melding som vises når det ikke blir returnert noen data. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette egendefinerte meldinger for analyser uten data \(på side 1026\)](#).

Du kan legge til flere visninger i et sammensatt oppsett. Du kan også opprette flere sammensatte oppsett for én enkelt analyse. Ett sammensatt oppsett kan for eksempel inkludere en diagramvisning og en tittelvisning, og et annet sammensatt oppsett kan inkludere en diagramvisning og en fortellende visning. Når du legger til analysen på en instrumentpanelside, kan du velge det sammensatte oppsettet som du vil inkludere på denne siden.

Visningstypene som du kan legge til i et sammensatt oppsett for en analyse, beskrives i tabellen nedenfor.

Vis	Beskrivelse
Tittel	Bruk denne visningen til å inkludere en tittel og undertittel, et lagret navn for resultatene og en egendefinert logo for å identifisere resultatene og tidsstemplene. Hvis du vil ha med resultatspesifikk hjelp, kan du inkludere en URL-adresse som kobler til en HTML-side eller et HTML-område som inneholder opplysninger om analysen eller resultatene.
Tabell	Bruk denne visningen til å vise data i kolonneformat. Du kan velge om du vil vise en side med opplysninger om gangen, som er praktisk for større resultatsett, og kontrollere størrelsen på siden og posisjonen til sidekontroller. Tabellvisninger har støtte for mange ulike formater og kan inneholde grafikk, koblinger og så videre.
Pivottabell	Bruk denne visningen hvis du vil bytte om på rad-, kolonne- og områdeoverskrifter for å oppnå ulike perspektiver. Du kan dra og slippe overskrifter til pivotresultater, forhåndsvis dem og bruke innstillingene. Brukere kan navigere gjennom pivottabeller og drille ned i opplysninger. Brukere kan opprette sammensatte pivottabeller som inneholder aggregerte og ikke-relaterte summer ved siden av pivotdataene, slik at de kan foreta fleksible analyser. Når det gjelder interaktive resultatsett, kan elementer plasseres på sider, slik at brukerne kan velge elementer. Du kan formatere elementer på samme måte som i tabellvisningen.
Resultatrute	Bruk denne visningen for å vise én enkelt aggregert målingsverdi som umiddelbart viser sammendragsmålinger, som du også kan presentere mer detaljert i en instrumentpanelvisning. Resultatrutevisninger kan være nyttige når du skal gjøre følgende: ■ Fokuser brukerens oppmerksomhet på enkle fakta basert på behov, direkte og fremtredende i flisen. ■ Kommuniser status via enkel formatering ved hjelp av farge, etiketter og begrensede stiler eller via betinget formatering av bakgrunnsfargen eller målingsverdien for at flisen skal bli mer fremtredende. Hvis inntekten for eksempel ikke er i henhold til målet, vises inntektsverdien i rødt. ■ Svar på ledetekster og filtre for å gjøre resultatene mer relevante for brukeren. ■ Gi støtte for én enkelt, en aggregert eller en beregnet verdi.

Vis	Beskrivelse
Trekart	Bruk denne visningen hvis du vil ha en områdebegrenset, todimensjonal visualisering for hierarkiske strukturer med flere nivåer. Trekartvisninger har følgende kjennetegn: ■ De er begrenset av et forhåndsdefinert område og viser to nivåer med data. ■ De kan inneholde rektangulære fliser. Størrelsen på flisen er basert på en måling, og fargen på flisen er basert på en annen måling. ■ De ligner på punktdiagrammer ved at tilordningsområdet er begrenset og at diagrammet kan vise store datamengder og raskt identifisere trender og uregelmessigheter i dataene.
Flettverk	Bruk denne visningen hvis du vil vise flerdimensjonale data som et sett av celler i et rutenett, der hver celle viser et delsett av data som diagrammer eller tall. Følgende typer flettverksvisninger er tilgjengelige: ■ Enkelt flettverk. Enkle flettverksvisninger passer hvis du vil sammenligne vekstrater i et datasett. En enkel flettverksvisning viser én enkelt indre diagramtype, for eksempel et rutenett med flere stolpediagrammer. De indre diagrammene bruker alltid en felles akse, slik at diagrammene har en synkronisert skala. ■ Avansert flettverk. Avanserte flettverksvisninger passer hvis du vil overvåke trender og se mønstre i et datasett. En avansert flettverksvisning viser et rutenett med små miniatyrdiagrammer. Målinger kan vises som tall eller fremstilles i forskjellige typer miniatyrdiagrammer. I en avansert flettverksvisning fungerer hver målingskolonne uavhengig for drilling, akseskalerting og så videre.
Diagram	Bruk denne visningen for å visualisere numeriske opplysninger, slik at det blir enklere å få oversikt over store datamengder. Du kan kontrollere tittelen, plasseringen av forklaringen, aksetitler og dataetiketter i diagramvisningen. Du kan også kontrollere størrelsen på og skalaen for diagrammet, og du kan kontrollere farger ved hjelp av et stilark. Du kan også drille ned i resultatene. Et diagram vises på en bakgrunn som kalles diagramlerretet.
Måler	Bruk denne visningen til å vise resultater som målere, for eksempel målere med tallskiver, stolpemålere og lysdiodemålere. På grunn av den kompakte størrelsen er det ofte mer effektivt med en måler enn et diagram når du skal vise én enkelt dataverdi. I tillegg til datavisualiseringen viser målere resultatet i numerisk format. Målere identifiserer problemer i data. En måler plotter ett datapunkt med en indikasjon på om punktet faller innenfor eller utenfor et akseptabelt område. Målere er dermed nyttige for å vise ytelse i forhold til mål. En målervisning kan bestå av flere målere i et målersett, avhengig av dataene i analysen. Hvis du for eksempel oppretter en målervisning som skal vise salgsdata for de siste tolv månedene, består målervisningen av tolv målere, eller én for hver måned. Hvis du oppretter en målervisning som skal vise totalt salg i et land, består den av én måler. En måler eller et målersett vises på en bakgrunn som kalles målerlerretet.

Vis	Beskrivelse
Trakt	Bruk denne visningen til å vise et tredimensjonalt diagram som representerer målverdier og faktiske verdier ved hjelp av volum, nivå og farge. Denne visningen er nyttig når du skal vise målverdier som synker over tid, for eksempel forventede salgsordrer.
Filtre	Bruk denne visningen til å vise filtrene som er aktivert for analysen.
Utvalgstrinn	Bruk denne visningen til å vise utvalgstrinnene som er aktivert for analysen. I likhet med filtre kan du bruke utvalgstrinn til å få resultater som svarer på et bestemt spørsmål. Utvalgstrinn brukes etter at spørringen er aggregert.
Kolonneutvelger	Bruk kolonneutvelgere til å tillate at brukere dynamisk endrer hvilke kolonner som vises i analysen. Dermed kan brukerne analysere data i flere dimensjoner og endre innholdet i resultatene dynamisk.
Visningsutvelger	Bruk denne visningen til å gi brukere muligheten til å velge en bestemt visning for resultatene blant de lagrede visningene. Når du plasserer visningsutvelgeren på et instrumentpanel, vises den som en rullegardinliste som brukere kan velge fra.
Forklaring	Bruk denne visningen til å dokumentere betydningen av spesialformatering som brukes i resultater, for eksempel betydningen av egendefinerte farger som brukes på målere.
Fortellende	Bruk denne visningen til å vise resultatene som ett eller flere avsnitt med tekst. Du kan skrive inn i en setning med plassholdere for hver kolonne i resultatene og angi hvordan rader skal skilles. Du kan inkludere egendefinert HTML eller JavaScript for å angi hvordan opplysningene skal vises.
Rulletekst	Bruk denne visningen til å vise resultatet som en rulletekst, i et format som minner om børstelegrafer som ruller over mange finansområder på Internett. Denne visningen er velegnet til å gjøre oppmerksom på resultater og siste nytt. Du kan kontrollere hvilke opplysninger som vises, og hvordan de ruller på tvers av siden. Denne visningen har støtte for mange ulike formater, og du kan inkludere grafikk, koblinger og så videre.
Statisk tekst	Bruk denne visningen til å inkludere statisk tekst i resultatene. Du kan bruke HTML til å inkludere bannere, rulletekster, ActiveX-objekter, Java-tilleggsprogrammer, koblinger, instruksjoner, beskrivelser, grafikk og så videre, i resultatene.

For flere opplysninger

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#)
- [Legge til titler i resultater \(på side 993\)](#)
- [Legge til tabeller i resultater \(på side 994\)](#)
- [Vise resultater i resultatrutevisninger \(på side 995\)](#)

- Vise resultater i trekartvisninger (på side 996)
- Vise resultater i flettverksvisninger (på side 997)
- Vise resultater i diagramvisninger (på side 998)
- Vise resultater i pivottabellvisninger (på side 1003)
- Vise resultater i målervisninger (på side 1010)
- Vise filtre som brukes på analyseresultater (på side 1011)
- Legge til kodingstekst i resultater (på side 1012)
- Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring (på side 1014)
- Gi brukere muligheten til å endre kolonner i analyser (kolonneutvelgervisning) (på side 1014)
- Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger (på side 1015)
- Vise resultater i traktvisninger (på side 1016)
- Legge til fortellende tekst i resultater (på side 1017)
- Vise resultater i rulletekstvisninger (på side 1019)
- Angi høyreklikksamhandlinger for brukere (på side 1021)
- Koble sammen hoved- og detaljvisninger (på side 1022)
- Opprette grupper og beregnede elementer (på side 1024)
- Opprette beregnede målinger (på side 1025)
- Opprette utvalgstrinn (på side 1025)
- Opprette egendefinerte meldinger for analyser uten data (på side 1026)

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Om valgene Anbefalt visualisering og Beste visualisering (på side 990)
- Om slippmål i visningsredigeringsprogrammer (på side 990)

Legge til og redigere visninger

Du kan legge til flere visninger for resultater i et sammensatt oppsett for en analyse, for eksempel diagrammer og pivottabeller som gir deg og andre brukere som kjører analysen, muligheten til å se på resultatene på mer meningsfulle måter, ved hjelp av presentasjonsfunksjonene i de forskjellige visningene. Hvis du vil ha opplysninger om visningstypene som er tilgjengelige, se [Trinn 2: Se gjennom resultater og opprette oppsett \(på side 985\)](#).

Hver visningstype har sitt eget redigeringsprogram. Hvert visningsredigeringsprogram inneholder unik funksjonalitet for denne visningstypen, men kan også inneholde funksjonalitet som er den samme på tvers av visningstyper.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til et sammensatt oppsett.

Slik legger du til en visning i et sammensatt oppsett

- 1 Hvis analysen som du vil legge til en visning i, ikke er åpen i redigeringsprogrammet for analyse, gjør du følgende:
 - a Klikk på fanen Analyse.
 - b Klikk på Katalog på hjemmesiden, og finn analysen.
 - c Klikk på ikonet Rediger på verktøylinjen.
 Redigeringsprogrammet for analyse åpnes.
- 2 Klikk på fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
- 3 Klikk på ikonet Ny visning, og velg deretter visningen som du vil legge til.
Den nye visningen vises nederst i det sammensatte oppsettet.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du redigerer en visning.

Slik redigerer du en visning

- 1 Klikk på fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 Klikk på ikonet Rediger visning for visningen du vil redigere.
Redigeringsprogrammet for visningen åpnes.
- 3 Utfør de ønskede endringene av visningen i redigeringsprogrammet for visning, og klikk deretter på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for visning.

MERKNAD: Når du klikker på Ferdig, lagres endringene av visningen midlertidig. Endringene lagres ikke permanent før du lagrer analysen.

TIPS: Når redigeringsprogrammet for visning er åpent, kan du angre eventuelle endringer du utfører av visningen, men ikke ennå har lagret, ved å klikke på Tilbakestill.

- 4 Hvis du vil flytte visningen til en annen plassering i det sammensatte oppsettet, kan du dra visningen og slippe den på den nye plasseringen.
- 5 Hvis du vil formatere utseendet til visningen, klikker du på ikonet Formater beholder for visningen.
Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
- 6 Hvis du vil angi egenskapene for en visning, klikker du på ikonet Visningsegenskaper for visningen.
- 7 Hvis du vil fjerne visningen fra det sammensatte oppsettet, klikker du på det røde X-ikonet for visningen.

MERKNAD: Når du klikker på det røde X-ikonet for en visning, fjernes visningen fra det sammensatte oppsettet, men visningen slettes ikke fra analysen. Visningen forblir tilgjengelig i ruten Visninger nederst til venstre i redigeringsprogrammet for analyse, slik at du enkelt kan legge til visningen i et sammensatt oppsett ved behov senere.

- 8 Hvis du vil slette visningen permanent fra analysen, merker du visningen i ruten Visninger, og deretter klikker du på det røde X-ikonet.

Om valgene Anbefalt visualisering og Beste visualisering

Hvis du vet hvilken type visning du vil legge til i en analyse, kan du velge denne visningstypen direkte fra menyen Ny visning i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse. Du kan alternativt bruke valgene Anbefalt visualisering og Beste visualisering som hjelp for å velge den beste visningstypen for analysen. I konteksten for Analytics i Oracle CRM On Demand er en *visualisering* en representasjon av data. På undermenyen Anbefalt visualisering kan du angi valget som best beskriver hva du vil illustrere med visningen som du vil opprette. Hver mulig visningstype mottar deretter en poengsum basert på et forhåndsdefinert regelsett og kriteriene som du har valgt for analysen din. Det genereres automatisk en rangert liste over anbefalte visninger, og du kan velge fra listen. Visningstyper som ikke mottar en poengsum over et visst nivå, utelates fra listen over anbefalte visninger.

Hvis du ikke vil velge fra et sett av foreslåtte visninger, kan du i stedet velge Beste visualisering slik at den beste visningstypen opprettes for deg umiddelbart. Valget Beste visualisering oppretter automatisk den best egnede visningstypen basert på kriteriene som du har valgt for analysen.

Om slippmål i visningsredigeringsprogrammer

Ruten Oppsett i et visningsredigeringsprogram kan inneholde ett eller flere slippmål, avhengig av visningstypen. Et *slippmål* er et område der du plasserer én eller flere kolonner for å angi posisjonen og formålet for kolonnene i oppsettet.

Slippmålene er følgende:

- **Visningstype Ledetekster.** For eksempel tabelledetekster for en tabellvisning. Feltene i dette slippmålet gir et interaktivt resultatsett der brukerne som viser analysen, har muligheten til å velge dataene de vil vise. Verdiene fra kolonnene som vises i dette slippmålet, brukes som innledende kriterier. Disse verdiene vises i en rullegardinliste for valg i en visning.
- **Områder.** Feltene i dette slippmålet fyller ut feltene som deler visningen inn i områder. I diagram-, måler- og traktvisninger kan du velge å vise kolonnene du slipper i slippmålet Områder, som en områdeglidebryter i stedet for som individuelle områder, ved å merke av for Vis som glidebryter.
- **Visningstypeområde.** For eksempel tabell for en tabellvisning. Dette slippmålet simulerer plotteområdet eller hoveddelen for selve visningen og gjør det enklere å se hvordan visningen ser ut. For en tabellvisning inneholder dette området slippmålet for kolonner og målinger, som inneholder alle kolonnene i visningen. I en tabellvisning behandles alle målinger som kolonner. For alle andre visninger inneholder dette området følgende slippmål:
 - **Slippmål for målinger.** Feltene i dette slippmålet fyller ut delen av en visning som inneholder sammendragsdata. Avhengig av visningstypen kan dette området inneholde ett enkelt slippmål for målinger (for eksempel for pivottabellvisninger) eller inneholde underslippmål (for eksempel underslippmål for stolper og linjer for linjestolpediagrammer). Du drar og slipper målingskolonner til disse slippmålene.
 - **Utelatt.** Felt i dette slippmålet er kolonner som er utelatt fra visningsresultatene, men som forblir en del av analysen.
 - **Andre slippmål.** Andre slippmål brukes til å oppsummere kolonnene i ett eller flere slippmål for målinger. De andre slippmålene som vises i en visning, avhenger av visningstypen slik det beskrives i den følgende tabellen.

Vis	Slippmål
Pivottabell	Inkluderer følgende slippmål: ■ Kolonner. Viser en kolonne i en kolonneretning. Pivottabellvisninger kan inneholde flere kolonner. ■ Rader. Viser en kolonne i en radretning. Pivottabellvisninger kan inneholde flere rader.
Måler	Rader. Viser kolonnene som vises i målerne.
Stolpe-, linje-, areal-, linjestolpe-, tidsserielinje-, pareto-, punkt- eller boblediagram	Inkluderer følgende underslippmål i hovedslippmålet. Målnavnene varierer etter diagramtypen. Grupper etter er for eksempel bobler for boblediagrammer og punkt for punktdiagrammer: ■ Grupper etter. Viser akseetikettene i klynger i grupper. I et loddrett stolpediagram der kriteriene inkluderer kolonnene Region, Distrikt og Kroner, og hvis dette slippmålet inneholder kolonnen Region, grupperes for eksempel dataene etter region på den vannrette aksene. ■ Varier farge etter. (Ikke aktivert for paretodiagrammer.) Viser hver kolonneverdi eller kolonneverdikombinasjon i forskjellige farger.
Radardiagram	Radarområder. Viser kolonneverdier som punkt på hver linje langs en radius i sirkelen.
Sektordiagram	Inkluderer følgende slippmål: ■ Sektorer. Viser hver kolonneverdi eller kolonneverdikombinasjon som en egen sektor. ■ Sektorelementer. Viser hver kolonneverdi eller kolonneverdikombinasjon som et eget sektorelement.

Vis	Slippmål
Reduksjonsutviklingsdiagram	Gruppe. Viser akseetikettene i klynger i grupper.
Trakt	Fase. Viser hver kolonneverdi som et nivå i trakten.
Flettverk	Inkluderer følgende slippmål: ■ Kolonner. Viser en kolonne i en kolonneretning. Flettverk kan inneholde flere kolonner. ■ Rader. Viser en kolonne i en radretning. Flettverk kan inneholde flere rader. Inkluderer følgende underslippmål i hovedslippmålet for visualisering for enkle flettverksvisninger: ■ Grupper etter. Viser målingene i klynger i grupper. ■ Fargelegg etter. Viser hver måling i forskjellige farger. I et loddrett stolpediagram for et flettverk kan for eksempel alle stolpene for én måling være blå mens stolpene som viser en annen måling, kan være røde. I et punktdiagram bruker du dette slippmålet for å variere punktene etter farge. I et boblediagram bruker du dette slippmålet for å variere boblene etter farge. ■ Stolpeakse. I et linjestolpediagram som sammenligner to målinger, for eksempel inntekt og fakturert mengde etter region, vises én av to målinger, for eksempel inntekt. ■ Linjeakse. I et linjestolpediagram som sammenligner to målinger, for eksempel inntekt og fakturert mengde etter region, vises én av to målinger, for eksempel fakturert mengde. ■ Sektorer. Når du legger til en dimensjon i et sektordiagram, opprettes flere sektorer. ■ Sektorelementer. Viser målinger som sektorelementer med forskjellige farger i sektorer i et sektordiagram. ■ Punkter. Viser dimensjoner som punkter i et punktdiagram. Hver dimensjonsverdi vises som ett punkt. ■ Vannrett akse. Målingsverdiene kontrollerer den vannrette posisjonen for verdiene. Du kan slippe én måling i dette målet i et punktdiagram. I et boblediagram vises hver måling i dette slippmålet som én boble. ■ Loddrett akse. Viser én av to målinger, for eksempel et punkt, i et punktdiagram. Viser én av tre målinger som en boble i et boblediagram. ■ Bobler. Viser målinger som bobler av forskjellige størrelser i et boblediagram. ■ Størrelse. Viser én av tre målinger i boblestørrelse i et boblediagram. Inkluderer følgende underslippmål i hovedslippmålet for visualisering for avanserte flettverksvisninger: ■ Områder. Viser kolonner som arealer i et mikrodigram for miniatyrareal. ■ Stolper. Viser kolonner som stolper i et mikrodigram for miniatyrstolper. ■ Linjer. Viser kolonner som linjer i et mikrodigram for miniatyrlinjer.
Resultatrute	Måling. Viser den spesifikke verdien for kolonnen som vises i flisen.

Vis	Slippmål
Trekart	Inkluderer disse slippmålene: ■ Grupper etter. Representerer det øverste nivået for hierarkiske data som deles inn i sektorer slik at de produserer eller beskriver en beholder med aggregerte verdier. De aggregerte verdiene vises som rektangulære fliser. ■ Størrelse etter. Representerer fordelingen av flisene innenfor den overordnede. Størrelsen på de underordnede er alltid lik størrelsen på den overordnede. ■ Fargelegg etter. Representerer en fordeling av verdiene på tvers av alle flisene på samme nivå.

Hvert visningstypeområde, unntatt områdene for tabeller, reduksjonsutviklingsdiagrammer, paretodiagrammer, trekart og enkle flettverk, inneholder i tillegg elementet Målingsetiketter. Elementet Målingsetiketter representerer etikettene for alle målingskolonnene i slippmålene i målingsområdet. Du kan endre hvordan en målingsetikett vises i en visning ved å dra elementet Målingsetiketter fra ett slippmål og slippe det i et annet. I et loddrett stolpediagram kan du for eksempel vise hver målingsetikett i forskjellige farger ved å dra og slippe elementet Målingsetiketter i slippmålet Varier farge etter. I pivottabellvisninger kan du også redigere formatet for målingsetiketter eller skjule dem.

Legge til titler i resultater

Bruk visningen Tittel til å legge til en tittel, en logo, en kobling til en egendefinert side for elektronisk hjelp og tidsstempler i resultatet. Titler og undertitler kan formateres.

En tittelvisning blir alltid lagt til i resultatet som den første visningen.

Slik arbeider du med en tittelvisning

- 1 Gjør ett av følgende i fanen Resultater:
 - Hvis du vil legge til en ny tittelvisning, klikker du på knappen Ny visning og velger deretter Tittel fra rullegardinlisten.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende tittelvisning, finner du ønsket tittelvisning og klikker på knappen Rediger visning.
- 2 Skriv inn teksten som skal vises som tittel, i tekstboksen Tittel.
Hvis du ikke vil angi en tittel, brukes navnet på den lagrede rapporten som tittel. Tekstboksen Tittel er tom for rapporter som ikke er lagret.
- 3 Hvis du ikke vil at det lagrede navnet på rapporten skal vises, fjerner du merket for Vis lagret navn.
Hvis det er merket av i avmerkingsboksen, vises det lagrede navnet under teksten i tekstboksen Tittel (hvis teksten finnes).
- 4 (Valgfritt) Hvis du vil vise et logobilde eller annen grafikk, angir du den aktuelle banen i tekstboksen Logo.
Bildet vises til venstre for tittelteksten. Bildet må være tilgjengelig for alle brukere som viser denne rapporten.
- 5 (Valgfritt) Skriv inn teksten som skal vises som undertittel, i tekstboksen Undertittel.
Undertittelteksten vises på en ny linje etter den faktiske tittelen.
- 6 Hvis du vil legge til mer formatering på tittelen eller undertittelen, gjør du følgende:
 - a Klikk på redigeringsknappene til høyre for dialogboksene Tittel og Undertittel.
 - b Foreta valgene for skrift, celle og kantlinje, og klikk deretter på OK.

MERKNAD: Hvis du skriver inn en ny bildetekst, erstatter den den opprinnelige tittelen eller undertittelen.

- 7 Hvis du vil vise datoen eller klokkeslettet for rapportkjøring, velger du et av tidsstempelalternativene fra rullegardinlisten Starttidspunkt.
- 8 Hvis du vil inkludere en kobling til egendefinert hjelp eller andre opplysninger som er relatert til rapporten, angir du den aktuelle URL-adressen i tekstboksen URL-adresse for Hjelp.
URL-adressen må være en som er tilgjengelig for alle brukere som skal vise denne rapporten.
- 9 Når du er ferdig, kan du lagre rapporten med visningen Tittel.

Legge til tabeller i resultater

Bruk visningen Tabell til å vise resultater i en standardtabell. Brukere kan navigere og drille ned i resultatene. Du kan legge til en sluttsum og kolonnesummer, angi egendefinerte tabell- og kolonneoverskrifter og endre formelen eller aggregeringsregelen for en kolonne. Du kan også redigere egenskaper for en kolonne hvis du vil kontrollere utseendet på og oppsettet for en kolonne og innholdet i den, og du kan angi formatering som bare skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser.

Du kan også angi sidekontroller og antall rader per side, velge om du vil vise kolonne- og tabelloverskrifter og bruke radstiler i tabellen. Når du angir radstiler, brukes en grønn bakgrunn i hver vekslende rad i tabellen. Du kan endre fargen hvis du vil. Radstiler gjør det enklere å lese tabellen.

En tabellvisning blir lagt til i resultatet automatisk som den andre visningen. Hvis du vil, kan du imidlertid slette tabellvisningen.

Sluttsummen for kolonner med aggregeringsregelen Gjennomsnitt blir ikke den samme i visningen Tabell og visningen Pivottabell. I visningen tabell beregnes sluttsummen for en kolonne med aggregeringsregelen Gjennomsnitt fra databasen (som en sum delt på et antall). I visningen Pivottabell er sluttsummen gjennomsnittet av radene i resultatsettet.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du redigerer en tabellvisning.

Slik redigerer du en tabellvisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Rediger visning for tabellvisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse. Redigeringsprogrammet for tabellvisning åpnes.
- 3 Dra felt, og slipp dem i slippmålene etter behov i ruten Oppsett.
- 4 Slik angir du summer

MERKNAD: Som standard angis ingen totaler, og verktøytipset for ikonet for totaler er Ingen totaler. Når du legger til en total, endres verktøytipset tilsvarende.

- Hvis du vil legge til en sluttsum, klikker du på ikonet for totaler i området Kolonner og målinger i ruten Oppsett og velger plasseringen for totalen.
- Hvis du vil legge til totaler for én enkelt kolonne, klikker du på ikonet for totaler for denne kolonnen og velger plasseringen for totalen. Deretter klikker du på ikonet Flere valg for kolonnen, velger Aggregeringsregel og kontrollerer at valget Rapportbasert sum er angitt.

MERKNAD: Ikonet for totaler er tilgjengelig bare for kolonner som kan bli *summert etter*. Vanligvis er dette en kolonne som har gjentatte verdier som blir summert for en sum. Hvis valget Rapportbasert sum ikke er angitt, beregner systemet summen basert på hele resultatsettet før det bruker eventuelle filtre på målene.

- 5 Hvis du vil redigere egenskapene for en kolonne eller angi formatering som skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser, klikker du på ikonet Flere valg for kolonnen og velger Kolonneegenskaper.

Dialogboksen Kolonneegenskaper vises, der du kan foreta valgene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du formaterer kolonner og legger til betinget formatering, se [Redigere kolonneegenskaper \(på side 968\)](#).

- 6 Slik redigerer du områdeegenskapene:
 - a Klikk på ikonet Egenskaper for område.
 - b Foreta valg for egenskapene, og klikk deretter på OK.
- 7 Hvis du vil redigere egenskapene for tabellen, klikker du på ikonet Egenskaper for tabellvisning på verktøylinjen.
- 8 Foreta valg for egenskapene i dialogboksen Tabellegenskaper, og klikk deretter på OK.
Du kan angi følgende:
 - Metoden som skal brukes når du skal bla gjennom data - enten rulle- eller sidevekslingskontroller.
 - Formatet for kolonneoverskriften og om navnet på emneområdet skal inkluderes i kolonneoverskriften.
 - Hvorvidt nullverdier skal vises.
 - Hvorvidt radstiler skal brukes.
Hvis du vil endre fargen som skal brukes for bakgrunnen i de vekslende radene, klikker du på formateringsknappen ved siden av avmerkingsboksen Radstil og velger den ønskede fargen.
 - Hvorvidt dupliserte verdier skal vises.
 - Hvorvidt hoved-detalj-kobling skal brukes.
- 9 Når du er ferdig med å foreta endringer, klikker du på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for tabellvisning.
- 10 Lagre analysen.

Vise resultater i resultatrutevisninger

En resultatrutevisning viser én enkelt aggregert målingsverdi som umiddelbart viser sammendragsmålinger. Denne visningen kan være nyttig når du skal gjøre følgende:

- Fokuser brukerens oppmerksomhet på enkle fakta basert på behov, direkte og fremtredende i flisen.
- Kommuniser status via enkel formatering ved hjelp av farge, etiketter og begrensede stiler eller via betinget formatering av bakgrunnsfargen eller målingsverdien for at flisen skal bli mer fremtredende. Hvis inntekten for eksempel ikke er i henhold til målet, vises inntektsverdien i rødt.
- Svar på ledetekster og filtre for å gjøre resultatene mer relevante for brukeren.
- Gi støtte for én enkelt, en aggregert eller en beregnet verdi.

Du må definere aggregering og filtre i fanen Kriterier slik at du sikrer at den riktige målingsverdien vises i ruten. Hvis én eller flere målinger er inkludert i analysen i fanen Kriterier, velges den første målingen i fanen Kriterier for resultatrutevisningen som standard. Hvis det ikke er lagt til noen måling i analysen, kan du legge til en måling når du redigerer resultatrutevisningen. Du kan legge til flere resultatrutevisninger i et sammensatt oppsett og vise én måling i hver resultatrutevisning.

Slik redigerer du en resultatrutevisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Rediger visning for resultatrutevisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
Redigeringsprogrammet for resultatrutevisning åpnes.
- 3 Hvis du vil legge til en måling eller endre målingen for visningen, gjør du følgende:

- a Hvis du vil bruke en måling som ikke allerede finnes i analysen, drar du den nye målingen fra ruten Emneområder og slipper den i slippmålet Målinger.
 - b Hvis du vil velge en annen måling fra målingene som allerede finnes i analysen, velger du målingen fra rullegardinlisten i slippmålet Målinger.
- 4 I ruten Stiler velger du størrelsen for resultatruten og en temastil.
- 5 Klikk på ikonet Egenskaper for resultatrute på verktøylinjen.
- 6 I dialogboksen Egenskaper for resultatrute:
 - a Foreta valg.
 - b Hvis du vil endre standardene som overføres fra siden Kriterier, eller legge til betinget formatering, klikker du på koblingen Rediger betinget formatering for å åpne dialogboksen Betinget formatering.
- 7 Når du er ferdig med å foreta endringer i dialogboksen Egenskaper for resultatrute, klikker du på OK.
- 8 Klikk på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for resultatrutevisning.
- 9 Lagre analysen.

Vise resultater i trekartvisninger

Trekartvisninger organiserer hierarkiske data ved å gruppere dataene i rektangler kjent som fliser. Trekartvisninger har følgende kjennetegn:

- De er begrenset av et forhåndsdefinert område og viser to nivåer med data.
- De kan inneholde rektangulære fliser. Størrelsen på flisen er basert på en måling, og fargen på flisen er basert på en annen måling.
- De ligner på punktdiagrammer ved at tilordningsområdet er begrenset og at diagrammet kan vise store datamengder og raskt identifisere trender og uregelmessigheter i dataene.

To stiler for trekartvisninger er tilgjengelig:

- **Persentilbinding.** Angir at fargen på flisene i denne trekartvisningen skal vises som en persentilflis.
- **Kontinuerlig fyllfarge.** Angir at flisene i trekartvisningen skal vises som et fargevalg med gradering. Graderingsfargen med laveste verdi er minimumsverdien for den valgte Fargelegg etter-målingen. Graderingsfargen med høyeste verdi er maksimumsverdien for den valgte Fargelegg etter-målingen.

Slik redigerer du en trekartvisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Rediger visning for trekartvisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse. Redigeringsprogrammet for trekartvisning åpnes.
- 3 Velg Persentilbinding eller Kontinuerlig fyllfarge i feltet Stil i ruten Oppsett.
- 4 Hvis du valgte Persentilbinding i det forrige trinnet, velger du antall ruter som skal vises i trekartvisningen, i listen Ruter.

Du kan velge et heltall, et kvartil (4) eller et desil (10). Verdiene er i området fra 2 til 12. Antall valgte ruter samsvarer med antall farger i trekartvisningen.
- 5 Endre valgene Grupper etter, Størrelse etter og Fargelegg etter basert på behov.
- 6 Klikk på ikonet Egenskaper for trekartvisning på verktøylinjen.
- 7 Foreta valg i dialogboksen Egenskaper for trekart, og klikk deretter på OK.
- 8 Klikk på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for trekartvisning.
- 9 Lagre analysen.

Vise resultater i flettverksvisninger

En flettverksvisning viser flerdimensjonale data som et sett av celler i et rutenett, der hver celle viser et delsett av data som diagrammer eller tall. Følgende typer flettverksvisninger er tilgjengelige:

- **Enkelt flettverk.** Enkle flettverksvisninger passer hvis du vil sammenligne vekstrater i et datasett. En enkel flettverksvisning viser én enkelt indre diagramtype, for eksempel et rutenett med flere stolpediagrammer. De indre diagrammene bruker alltid en felles akse, slik at diagrammene har en synkronisert skala.
- **Avansert flettverk.** Avanserte flettverksvisninger passer hvis du vil overvåke trender og se mønstre i et datasett. En avansert flettverksvisning viser et rutenett med små miniatyrdiagrammer. Målinger kan vises som tall eller fremstilles i forskjellige typer miniatyrdiagrammer. I en avansert flettverksvisning fungerer hver målingskolonne uavhengig for drilling, akseskalering og så videre.

Du kan bruke følgende typer diagrammer i enkle flettverksvisninger:

- Stolpe (loddrett undertype)
- Stolpe (vannrett undertype)
- Linje
- Område
- Linjestolpe
- Sektor
- Punkt
- Boble

Du kan bruke følgende typer visualiseringer i avanserte flettverksvisninger:

- Tall
- Mikrodigrammer for følgende undertyper:
 - Miniatyrstolpe
 - Miniatyrlinje
 - Miniatyrareal

Slik redigerer du en flettverksvisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Rediger visning for flettverksvisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse. Redigeringsprogrammet for flettverksvisning åpnes.
- 3 Dra felt, og slipp dem i slippmålene etter behov i ruten Oppsett.
- 4 Klikk på ikonet Egenskaper for flettverk på verktøylinjen.
- 5 Foreta valg i dialogboksen Egenskaper for flettverk.

Du kan angi følgende:

- Egenskaper som er knyttet til rutenettlerretet, for eksempel forklaringsplassering (bare enkle flettverksvisninger)
- Egenskaper knyttet til diagramstørrelse for visualiseringene som er inkludert i flettverksvisningen.
- Egenskaper som angir metoden som skal brukes til å bla gjennom data, enten rulling eller sidevekslingskontroller
- Hvorvidt flettverksvisningen lytter til hoveddetaljhendelser
- Egenskaper som styrer utseendet på rutenettet for flettverksvisningen og tilhørende visualiseringer, for eksempel ulike stilvalg og måten forklaringer vises på

- Egenskaper som styrer skalatypen og utseendet på skalamerker for hver av visualiseringene i flettverksvisningen (bare enkle flettverksvisninger)
 - Egenskaper som styrer visningen av titler og etiketter (bare enkle flettverksvisninger)
- 6 Klikk på OK når du er ferdig med å gjøre endringer.
 - 7 Klikk på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for flettverksvisning.
 - 8 Lagre analysen.

Vise resultater i diagramvisninger

Bruk diagramvisning hvis du vil vise data som et diagram. Tabellen nedenfor viser diagramtypene som er tilgjengelige, og den beskriver bruksområdene. Tabellen viser også stilene som er tilgjengelige for hver type. Alle diagramtyper unntatt punktdiagram, radardiagram og mikrodiagram kan være todimensjonale (2D) eller tredimensjonale (3D). Ikke alle diagramtyper er egnet for alle typer data.

Diagramtype	Diagramundertype	Beskrivelse	Stiler
Stolpe	■ Loddrett ■ Vannrett ■ Stablet loddrett ■ Stablet vannrett ■ 100 % stablet loddrett ■ 100 % stablet vannrett	Et stolpediagram viser størrelser knyttet til kategorier. Stolpediagrammer viser størrelser som stolpelengder og kategorier som stolper eller grupper av stolper. Stolpediagrammer er egnet til å sammenligne forskjeller blant lignende elementer. Du kan for eksempel sammenligne konkurrerende produktsalg, samme produktsalg i ulike tidsperioder eller samme produktsalg i ulike markeder. Stolpediagrammer kan brukes til å sammenligne målingskolonner ved å vise stolper i vannrett eller loddrett retning.	■ Rektangel ■ Triangel ■ Sylinder ■ Rombe ■ Gradering ■ Mønsterfyll
Linje	Ingen	Et linjediagram viser størrelser over tid eller etter kategori. Linjediagrammer er egnet til å vise trender over tid. De kan brukes til å tegne inn flere målingskolonner.	■ Standardlinje ■ Trappelinje ■ Kurveformet linje
Område	■ Stablet ■ 100 % stablet	Et arealdiagram viser trenden for bidraget for hver verdi over tid eller etter kategori. Et arealdiagram er et linjediagram der områdene mellom linjene er utfylt. Områdene stables opp til den totale verdien for hver tidsperiode eller kategori. I 100 % stablede diagrammer vises hver kategori som et prosentvis bidrag til den totale verdien.	■ Heldekkende fyll ■ Graderingsfyll ■ Mønsterfyll

Diagramtype	Diagramundertype	Beskrivelse	Stiler
Sektor	Ingen	Et sektordiagram viser datasett som prosenter av en helhet. Sektordiagrammer er egnet til å sammenligne deler av en helhet, for eksempel salg etter område eller distrikt.	- Heldekkende fyll - Graderingsfyll - Mønsterfyll
Linjestolpe	- Standard - Stablet	Et linjestolpediagram brukes til å tegne inn to sett med data med ulike sekvenser. Det ene settet tegnes inn som stolper og det andre som linjer som ligger oppå stolpene. Linjestolpediagrammer er egnet til å vise trendforbindelser mellom datasett.	- Rektangel - Triangel - Sylinder - Rombe - Gradering - Mønsterfyll
Tidsserielinje	Ingen	Et tidsserielinjediagram tegner inn tidsseriedata. Det skalerer den vannretteaksen basert på medgått tid mellom datapunkter.	- Standardlinje - Trappelinje - Kurveformet linje
Pareto	Ingen	Et paretodigram er en form for stolpediagram og linjediagram der kriterier vises i synkende rekkefølge. I denne diagramtypen viser linjen en akkumulert sum av prosentene. Paretodiagrammer er egnet til å identifisere signifikante elementer, for eksempel best og dårligst eller mest og minst	- Rektangel - Triangel - Sylinder - Rombe - Gradering - Mønsterfyll
Punkt	Ingen	Et punktdiagram viser x-y-verdier som atskilte punkt som er spredt utover i et x-y-rutenett. Her blir datapunkt tegnet inn basert på to uavhengige variabler. Dermed kan du tegne inn mange datapunkt og undersøke grupperingen av datapunktene. Punktdiagrammer er egnet til å undersøke forbindelser og trender i store datasett. TIPS: Du oppretter et punktdiagram ved å tegne inn ett faktum på x-aksen og et annet faktum på y-aksen. Disse faktaene blir tegnet inn for valg på nivåaksen.	- Standard punktdiagram - Punkt-med-linjer

Diagramtype	Diagramundertype	Beskrivelse	Stiler
Boble	Ingen	Et boblediagram er en variant av et punktdiagram og viser dataelementer som sirkler (bobler). Det viser tre variabler i to dimensjoner. Den ene verdien representeres av posisjonen til sirkelen på x-aksen. Den andre verdien representeres av posisjonen til sirkelen på y-aksen. Den tredje verdien representeres av den relative størrelsen på sirkelen. Boblediagrammer er egnet til å tegne inn data med tre variabler og vise økonomiske data i en periode. TIPS: Du oppretter et boblediagram ved å tegne inn ett faktum på x-aksen, et annet faktum på y-aksen og et tredje faktum på aksene for bobleradius. Disse tre faktaene blir tegnet inn for valg på nivåaksen.	Ingen
Radar	Ingen	Et radardiagram tegner inn de samme opplysningene som et stolpediagram, men her stråler i stedet dataene ut fra midten av diagrammet. Hvert dataelement har en egen verdiakse. Radardiagrammer er egnet til å undersøke overlapping og fordeling av data.	Ingen
Mikrodiagram	■ Miniaturlinje ■ Miniaturstolpe ■ Miniaturareal	Hver av disse diagramtypene er en grafikk i tekststørrelse (av samme størrelse som en nærliggende tekst) som bare vises i konteksten for en flettverksvisning, og som passer ideelt for visning av trendopplysninger. En diagramtype for mikrodiagrammer er velegnet i et avansert flettverk der data vises som en kombinasjon av miniaturdiagrammer og tall. Et mikrodiagram har ikke akser eller forklaringer. Målingsverdiene i et mikrodiagram vises som stolper (eller linjer eller areal) i relativ størrelse, som i større diagrammer. Hvert målingsnavn vises i kolonneoverskriften. Flere detaljer vises som tekst i verktøytips, når du beveger pekeren over en datacelle.	Ingen

Diagramtype	Diagramundertype	Beskrivelse	Stiler
Reduksjonsutviklingsdiagram	Diagram	Du kan bruke et reduksjonsutviklingsdiagram til å vise hvordan en verdi stiger eller synker sekvensielt og akkumulert. Reduksjonsutviklingsdiagrammer viser brukere hvordan hver måling bidrar i den samlede summen og kommuniserer dette ved hjelp av fargeformatering. En innledende verdi summeres med etterfølgende verdier (både negative og positive differanser eller endringer) for å komme frem til en samlet sum. Det finnes bare én sum per reduksjonsutviklingsdiagram, og delsummer kan legges til.	■ Trefarget (Øk, Reduser og Totalsum) ■ Firefarget (Først, Øk, Reduser og Totalsum) ■ Ensfarget ■ Tofarget ■ Egendefinert

MERKNAD: Det brukes en diagrammotor fra en tredjepart i Oracle CRM On Demand. Typen diagram, størrelsen på det og antall elementer som legges inn i diagrammet, kan ha innvirkning på visningen av akser og forklaringer. Visningen av akser eller forklaringer er begrenset av hvor mye ledig plass det er på nettlesersiden. Noen ganger kan du få akser og forklaringer til å vises i diagrammet ved å justere bredde- og høydekontrollene.

MERKNAD: Hvis du velger et diagram som ikke er kompatibelt med resultatene, vises ingen resultater.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du redigerer en diagramvisning.

Slik redigerer du en diagramvisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på knappen Rediger visning for diagramvisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
Redigeringsprogrammet for diagramvisning åpnes.
- 3 Dra felt, og slipp dem i slippmålene etter behov i ruten Oppsett.
Hvis du vil ha flere opplysninger om slippmål, se [Om slippmål i visningsredigeringsprogrammer \(på side 990\)](#).
TIPS: Du kan legge til kolonner i analysen når du er i redigeringsprogrammet for diagramvisning, ved å velge navnet på feltet for kolonnen i ruten Emneområder og dra den til et slippmål. Du kan også gå til fanen Kriterier og legge til flere kolonner. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til kolonner i fanen Kriterier, se [Legge til kolonner i analyser \(på side 961\)](#). Kolonner du legger til i redigeringsprogrammet for diagramvisning, legges til helhetlig i analysen. Du kan se kolonnene både i fanen Kriterier og i andre visninger samt i diagramvisningen. Du kan imidlertid ikke slette en kolonne fra analysen mens du arbeider i redigeringsprogrammet for diagramvisning. Hvis du vil slette en kolonne fra diagramvisningen og fra analysen, må du gå til fanen Kriterier og velge Slett fra rullegardinlisten med valg for kolonnen.
- 4 Klikk på ikonet Rediger egenskaper for diagram på verktøylinjen.
- 5 Angi de ønskede egenskapene i dialogboksen Egenskaper for diagram.
Du kan angi følgende:
 - Egenskaper relatert til lerretet for diagramvisningen, for eksempel bredde, høyde og forklaringsplassering
 - Egenskaper som styrer utseendet for diagramvisningen, for eksempel stilen

MERKNAD: Du kan formatere utseendet for et diagram på to måter: basert på plasseringen av diamelementene og basert på betingelser som angis for kolonner. Du finner flere opplysninger om formatering av utseendet for diagrammer basert på innstillinger senere i dette emnet.

- Egenskaper for aksegransene og aksemerkene
 - Egenskaper som styrer visningen av titler og etiketter for diagrammet
- 6 Når du er ferdig med å foreta endringer, klikker du på OK for å lukke dialogboksen Egenskaper for diagram. Diagrammet oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.
 - 7 Klikk på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for diagramvisning.
 - 8 Lagre analysen.

Formatere utseendet for diagrammer

Du kan formatere utseendet for et diagram ved hjelp av de følgende innstillingene:

- Plasseringen av diamelementene (for eksempel linjer eller stolper i et linje-/stolpediagram eller sektorer i et sektordiagram). Ved hjelp av formatering basert på plassering kan du tilpasse visningen ut fra plasseringen av diamelementer, det vil si den numeriske sekvensen som diamelementer (for eksempel stolper) vises i, i en gruppe. Grupper fastslås av attributtkolonnene som vises i slippmålområdet Grupper etter, i redigeringsprogrammet for diagramvisning.
- Betingelser som gjelder for kolonner. Betinget formatering brukes på kolonneverdiene som oppfyller betingelsen. Du kan angi en farge du vil bruke til å vise diagramdata basert på en bestemt kolonneverdi eller et område av kolonneverdier som oppfyller betingelsen som er angitt for kolonnen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du formaterer utseendet for et diagram.

Slik formaterer du utseendet for et diagram

- 1 Klikk på ikonet Rediger visning for diagramvisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 Klikk på ikonet Rediger egenskaper for diagram på verktøylinjen i redigeringsprogrammet for diagramvisning.
- 3 Klikk på fanen Stil i dialogboksen Egenskaper for diagram.
- 4 Klikk på koblingen Stilformatering og betinget formatering for å åpne dialogboksen Stilformatering og betinget formatering.
- 5 Hvis du vil formatere utseendet for et diagram basert på plasseringen av diamelementene, gjør du følgende:
 - a Klikk på fanen Stilformatering.
 - b Velg fanen for diamelementet (for eksempel stolpe) der du vil legge til en tilpasset formatert posisjon.
 - c Klikk på ikonet Legg til ny posisjon (grønt plusstegn).
 - d Angi formateringen for den nye posisjonsoppføringen i tabellen Tilpassede formaterte posisjoner. Når du for eksempel skal velge fargen som skal brukes på posisjonen, klikker du på nedpilen ved siden av boksen Farge, slik at du får tilgang til dialogboksen Fargeutvelger. (Vær oppmerksom på at formateringsvalgene avhenger av elementet.)
 - e Klikk på OK.
- 6 Hvis du vil formatere utseendet for et diagram basert på en betingelse som brukes, gjør du følgende:
 - a Klikk på fanen Betinget formatering.
 - b Klikk på Legg til betinget format, og velg kolonnen du vil bruke en betingelse på.
 - c Velg operatoren, og skriv inn en kolonneverdi eller et område med kolonneverdier for denne betingelsen i dialogboksen Ny betingelse.
 - d Klikk på OK.

- e Når du skal velge fargen som skal brukes på kolonneverdier når betingelsen er oppfylt, klikker du på nedpilen ved siden av boksen Farge i fanen Betinget formatering, slik at du får tilgang til dialogboksen Fargeutvelger.

MERKNAD: Hvis du angir flere betingelser, evalueres alle betingelsene, og formatene for betingelsene som er sanne, slås sammen. Hvis det oppstår en konflikt mellom formatene, avgjør betingelsen som sist ble bekreftet som sann, formatet som skal vises.

- f Klikk på OK.

- 7 Når du er ferdig med å foreta endringer, klikker du på OK for å lukke dialogboksen Egenskaper for diagram.
- 8 Klikk på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for diagramvisning.
- 9 Lagre analysen.

Vise resultater i pivottabellvisninger

Visningen Pivottabell er en interaktiv visning du kan bruke til å rotere radene, kolonnene og områdeoverskriftene for å få et annet perspektiv på dataene. Du kan navigere og drille ned i pivottabeller, og de er spesielt egnet for trendrapporter.

Dette emnet beskriver pivottabellposisjonene og inneholder instruksjoner for å utføre følgende oppgaver:

- Legge til eller endre pivottabellvisninger
- Bruke sider med flere rullegardinlister i pivottabeller
- Overstyre standard aggregeringsregler i pivottabeller
- Legge til formatering i pivottabeller
- Vise løpende summer i pivottabeller
- Vise elementer som relative verdier i pivottabeller
- Bruke beregninger i pivottabeller
- Bygge beregninger i pivottabeller

Pivottabellposisjoner

Når du legger til eller endrer en pivottabell, vises kolonnene som inngår i analysen, som elementer i pivottabellmalen.

Pivottabellposisjonene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Posisjon	Beskrivelse
Ledetekster for pivottabell	Gir et interaktivt resultatsett, slik at brukere kan velge dataene de vil vise. Verdiene i kolonnene som vises i posisjonen Ledetekster for pivottabell, brukes som de innledende filterkriteriene. Verdiene vises i en rullegardinliste du kan velge fra. En pivottabell (som består av områder, kolonner, rader og målinger som er definert i pivottabellen) vises basert på dette valget.
Områder	Fyller ut områdene som deler visningen inn i deler. Det vises en unik pivottabell, som består av kolonner, rader og målinger som er definert i pivottabellen, for hver verdi i kolonnen Område.
Kolonner	Viser et element i en kolonneretning. Pivottabeller kan inneholde flere kolonner.
Rader	Viser et element i en radretning. Pivottabeller kan, slik som kolonner, inneholde flere rader.

Posisjon	Beskrivelse
Målinger	Fyller ut området i en pivottabell som inneholder sammendragsdata. Elementene under Målinger oppsummeres basert på elementene i feltene på sider, i områder, i rader og i kolonner. Hver verdi i målingselementene representerer et sammendrag av data fra kryssingen av kilderadene og -kolonnene. Elementet Målingsetiketter, som vises i området Kolonner som standard, brukes til å kontrollere posisjonen og formateringen av kolonneoverskriften for dataene under Målinger. Det kan også brukes til summering og sortering. Du kan utelate dette elementet hvis det bare finnes én måling.
Utelatt	Utelater kolonner fra pivottabellresultatene. Alle kolonner som blir lagt til som kriterier for rapporten etter at pivottabellen er opprettet, blir lagt til som utelatt.

Legge til eller endre pivottabellvisninger

Fremgangsmåten nedenfor inneholder de grunnleggende trinnene for å legge til eller endre en pivottabellvisning.

Slik legger du til eller endrer en pivottabellvisning

- Gjør ett av følgende i fanen Resultater:
 - Hvis du vil legge til en ny pivottabellvisning, klikker du på Ny visning og velger deretter Pivottabell.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende pivottabellvisning, klikker du på knappen Rediger visning for pivottabellvisningen.

Ruten Oppsett inneholder valg og innstillinger for visningen.
- Hvis du vil endre rekkefølgen på kolonnene, holder du musepekeren over kolonnetittelen til dralinjen vises ovenfor tittelen, og deretter drar du linjen til et nytt sted.
- Hvis du vil legge til en diagramvisning i pivottabellen, klikker du på diagramikonet på verktøylinjen.
Når du har lagt til et diagram i pivottabellen, kan du blant annet endre diagrammets plassering og endre diagramtypen. Hvis du vil ha opplysninger om diagramvisningen, se [Vise resultater i diagramvisninger \(på side 998\)](#).
- Slik legger du til summer
 - Hvis du vil legge til summer i områdene Sider, Områder, Rader og Kolonner, klikker du på knappen Summer og foretar et valg:
 - Velg Ingen hvis du vil ikke vil legge til noen summer. Knappen Summer vises med en hvit bakgrunn (standard).
 - Hvis du vil vise summen før eller etter dataelementene, velger du Før eller Etter. Hvis du for eksempel legger til en sum i en rad som inneholder områder, og angir valget Før, vises summen før enkeltstående distrikter i området.
 - Hvis du vil legge til summer under Målinger, klikker du på knappen Flere valg for raden eller kolonnen som skal summeres, velger Aggregeringsregel, velger en verdi og kontrollerer at alternativet Rapportbasert sum er valgt.

MERKNAD: Hvis du ikke velger alternativet Rapportbasert sum i Oracle CRM On Demand, blir summen beregnet basert på hele resultatsettet før eventuelle filtre brukes på målingene.

Avhengig av hvilke summer som er valgt på rad- eller kolonnenivå, vises summene for sammendragsdataene som representeres av målingselementene, som en kolonne eller rad. Kolonne- og radsummer inkluderer etiketter.

Når knappen Summer er nedtonet, vises ingen summer.

- 5 Hvis du vil vise flere valg for en kolonne, måling eller rad, klikker du på knappen Flere valg og velger fra rullegardinlisten.
- 6 Hvis du vil formatere etiketter eller verdier for en kolonne, klikker du på knappen Summer eller knappen Flere valg, og deretter velger du det aktuelle formateringsalternativet.
- 7 Lagre rapporten, og klikk deretter på Ferdig.

Bruke flere rullegardinledetekster i pivottabeller

Når du plasserer flere attributter i området Ledetekster for pivottabell i pivottabellen, kan du opprette en side med flere rullegardinledetekster. Når brukerne deretter viser pivottabellen, ser de flere rullegardinledetekster for hvert attributt.

Når rapporten lagres, blir rullegardinledetekstene tilgjengelige for brukere som har tilgang til rapporten.

Overstyre standard aggregeringsregler i pivottabeller

Du kan overstyre standard aggregeringsregel for en måling, som er angitt av enten den opprinnelige forfatteren av rapporten eller av systemet.

Slik overstyrer du standard aggregeringsregel for en måling i en pivottabell

- 1 Klikk på knappen Flere valg for målingen med aggregeringsregelen du vil overstyre.
- 2 Velg alternativet Aggregeringsregel, og velg deretter aggregeringsregelen du vil bruke.

Legge til formatering i pivottabeller

Du kan bruke grønt linjeformat og kosmetisk formatering på en pivottabell. Du kan også tilpasse utseendet på områder, rader, kolonner, målinger og innholdet som de inneholder.

Du kan for eksempel angi valg for skrift, celle, kantlinje og stilark for områder, verdier og målingsetiketter. Når det gjelder områder, kan du inkludere og tilpasse posisjonen til kolonneoverskrifter samt verdiene i området. Du kan også sette inn sideskift, slik at det nye området vises på en ny side hver gang en verdi endres i området.

Du kan også legge til betinget formatering, som er med på å rette oppmerksomheten mot et dataelement hvis det når en bestemt terskel. Hvis du vil legge til betinget formatering i en kolonne i pivottabellen, se [Redigere kolonneegenskaper \(på side 968\)](#).

Legge til grønt linjeformat og kosmetisk formatering i en pivottabell

Grønt linjeformat brukes til å vise annenhver rad eller kolonne med en lys grønn farge. Kosmetisk formatering har innvirkning på det generelle utseendet på pivottabellen og gir deg også muligheten til å endre standardfargen på den grønne linjen.

Slik legger du til grønt linjeformat og kosmetisk formatering i en pivottabell

- 1 Klikk på knappen Egenskaper for pivottabellvisning nesten øverst i arbeidsområdet for pivottabellvisningen.
- 2 Hvis du vil legge til grønt linjeformat, merker du av i boksen Aktiver alternerende format.
Hvis du vil endre måten formatet brukes på, foretar du et valg i alternativlisten.
- 3 Hvis du vil legge til kosmetisk formatering, klikker du på knappen Formater.
- 4 Velg en ny bakgrunnsfarge for celleformatet i dialogboksen Alternativt radformat for å endre standardfargen for den grønne linjen.
Hvis du vil ha flere opplysninger om kosmetisk formatering, se [Bruke kosmetisk formatering i analyser og instrumentpaneler \(på side 959\)](#).

Legge til formatering for områder og områdeinnhold

Du kan bruke formateringsvalg for område og innhold til å gjøre følgende:

- Inkludere og tilpasse posisjonen til kolonneoverskrifter sammen med verdiene i området.

- Sette inn sideskift. Hver gang en verdi endres i området, vises dette nye området på en ny side. Dette er praktisk i forbindelse med datadrevne detaljrapporter.
- Bruke kosmetisk formatering på et område og innholdet i det.

Slik legger du til formatering for områder i en pivottabell

- 1 Gjør følgende hvis du vil formatere utseendet til et område:
 - a Klikk på knappen Rediger visning i pivottabellvisningen, og klikk på knappen Egenskaper for område.
 - b Foreta valg i dialogboksen Områdeegenskaper, og klikk på OK.
 - 2 Gjør følgende hvis du vil formatere utseendet til områdeinnholdet:
 - a Klikk på knappen Flere valg for hvert felt du vil formatere, og velg Kolonneegenskaper på rullegardinmenyen.
 - b Foreta valg i dialogboksen Kolonneegenskaper, og klikk på OK.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker kosmetisk formatering, se [Bruke kosmetisk formatering i analyser og instrumentpaneler \(på side 959\)](#).

Legge til formatering for rader

Du kan bruke formateringsvalg for rad og radinnhold til å gjøre følgende:

- Bruke kosmetisk formatering på rader, radoverskrifter og radverdier.
- Bruke en rad i pivottabellberegninger, men utelate visningen av den i resultater.
- Definere et nytt beregnet element for bruk i en pivottabell.
- Duplisere raden i pivottabellen.
- Fjerne en kolonne fra pivottabellvisningen.

Slik legger du til formatering for rader

- Klikk på knappen Flere valg for raden i pivottabellvisningen, og velg et alternativ fra rullegardinlisten.
 - Velg det aktuelle alternativet hvis du vil bruke kosmetisk formatering på radoverskrifter eller verdier.
 - Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker kosmetisk formatering, se [Bruke kosmetisk formatering i analyser og instrumentpaneler \(på side 959\)](#).
 - Hvis du vil skjule en rad fra utdataene, velger du Skjult.
 - Hvis du vil definere et nytt beregnet element, klikker du på Nytt beregnet element.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer beregnede elementer, se delen "Bygge beregninger i pivottabeller" i dette emnet.
 - Hvis du vil duplisere raden i pivottabellen, velger du Dupliser lag.
 - Hvis du vil fjerne kolonnen fra rapporten, velger du Fjern kolonne.
 - Kolonnen blir fjernet fra pivottabellen og alle andre resultatvisninger for rapporten.

MERKNAD: Innstillingene for Dataformat for kolonner som er inkludert i området Meldinger, arver innstillingene for kolonner i området.

Vise løpende summer i pivottabeller

Numeriske målinger i en pivottabell kan vises som løpende summer der hver etterfølgende celle for målingen inneholder summen av alle tidligere celler for målingen. Dette valget er bare en visningsfunksjon som ikke har noen innvirkning på faktiske pivottabellresultater.

Vanligvis vises løpende summer for dupliserte kolonner eller for målinger der alternativet for visning av data som en prosentdel av kolonnen er valgt, med 100 prosent som den siste verdien. Løpende summer gjelder for alle summer. Den løpende summen for hvert detaljnivå beregnes separat.

Kolonneoverskrifter blir ikke påvirket når alternativet for løpende sum er valgt. Du kan formatere kolonneoverskriften hvis du vil angi at valget for løpende sum er aktivert.

Følgende bruksregler gjelder for løpende summer:

- En løpende sum er ikke kompatibel med funksjonen SQL RSUM (virkningen hadde blitt en løpende sum av en løpende sum).
- Alle løpende summer tilbakestilles for hvert nye område. En løpende sum tilbakestilles ikke ved et skift i et område og fortsetter ikke over områder.
- Hvis en måling ikke vises i én kolonne eller én rad, summeres målingen fra venstre mot høyre og deretter fra topp til bunn. (Cellen nederst til høyre inneholder sluttsummen.) En løpende sum tilbakestilles ikke for hver rad eller kolonne.
- Det er ikke støtte for rullerende minimums-, maksimums- og gjennomsnittsverdier.

Slik viser du et mål som en løpende sum

- Klikk på knappen Flere valg for raden eller kolonnen som skal summeres, i området Målinger, og velg følgende alternativ:
Vis som løpende sum

Vise den relative verdien til et element i pivottabeller

Du kan gjøre om en lagret eller beregnet måling i en pivottabell til en prosentdel eller en indeks. Dette viser den relative verdien til elementet i forhold til summen uten at det eksplisitt må opprettes en beregning for den.

Hvis du for eksempel bruker en pivottabell til å undersøke salg etter område, kan du duplisere salgsmålingen og vise den som en prosentdel av summen. Dermed kan du se det faktiske salget og salgsprosenten for hvert område.

Du kan vise målingen som en prosentdel mellom 0,00 og 100,00 eller som en indeks mellom 0 og 1. Du bestemmer hvilken metode du vil bruke.

Slik viser du et element som en relativ verdi i en pivottabell

- 1 Klikk på knappen Flere valg i pivottabellvisningen hvis du vil vise kolonnen som en relativ verdi. Følgende trinn er valgfritt. Når du dupliserer målingen i pivottabellen, vises både summen for målingen og dens relative verdi. Dermed trenger du ikke å legge til kolonnen to ganger i fanen Kriterier når du skal vise totalen og den tilhørende relative verdien i pivottabellen.
- 2 Hvis du vil duplisere målingen, velger du Dupliser lag. Målingen vises for andre gang i pivottabellen og med samme navn. Hvis du vil gi nytt navn til målingen, klikker du på Flere valg og velger Formater overskrifter, og deretter skriver du inn det nye navnet i det første feltet.
- 3 Klikk på Flere valg og velg Vis data som, velg enten Prosent av eller Indeks for, og velg deretter det aktuelle alternativet på undermenyen.

MERKNAD: Valget Vis data som er bare tilgjengelig for elementer som er lagrede eller beregnede målinger.

Du kan velge blant følgende for Prosent og Indeks for:

- Kolonne
- Rad
- Område
- Side
- Overordnet kolonne
- Overordnet rad
- Lag (Hvis du velger lag, må du også velge en kolonne i rapporten som prosentene skal grupperes etter.)

Bruke beregninger i pivottabeller

Du kan bruke beregninger i en pivottabell til å generere ulike visninger av dataene. Du kan bruke beregningene til å overstyre standard aggregeringsregel som er angitt i systemet, samt aggregeringsregelen som er valgt av en forfatter for en eksisterende rapport.

Beregningene du kan bruke i pivottabeller, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Beregning	Beskrivelse
Standard	Bruker standard aggregeringsregel, som definert i -registret, eller aggregeringsregelen som ble angitt av den opprinnelige forfatteren for rapporten.
Sum	Beregner summen som genereres ved å legge sammen alle verdiene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.
Min.	Beregner minimumsverdien (laveste numeriske verdi) for radene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.
Maks.	Beregner maksimumsverdien (høyeste numeriske verdi) for radene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.
Gjennomsnitt	Beregner gjennomsnittsverdien for et element i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier. Gjennomsnitt i pivottabeller rundes av til nærmeste heltall.
Første	Velger første forekomst av elementet i resultatsettet.
Siste	Velger siste forekomst av elementet i resultatsettet.
Antall	Beregner antallet rader i resultatsettet som ikke har en nullverdi for elementet. Elementet er vanligvis et kolonnenavn, og i så tilfelle returneres antallet rader som ikke har nullverdier for denne kolonnen.
Antall unike	Legger til behandling for unike forekomster i funksjonen Antall. Dette betyr at hver unike forekomst av elementet bare telles én gang.
Formel	Åpner en verktøylinje der du kan velge matematiske operatorer som du vil inkludere i beregningen.
Sammensatt aggregering for tjener	Denne innstillingen tvinger aggregeringsregelen til å bli fastsatt og beregnet av analysetjeneren i stedet for pivottabellen. Den utsteder en setning av typen AGGREGATE(x by y), som tolkes slik av analysetjeneren: Bruk den best egnede aggregeringsregelen for målingen x for å få den til nivå y.
Ingen	Ingen beregning brukes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om SQL-funksjoner, se [Bruke funksjoner i Analytics \(på side 1032\)](#).

Bygge beregninger i pivottabeller

Du kan bygge beregninger for elementer i områdene Sider, Områder, Rader og Kolonner.

Slik bygger du en beregning for et element i en pivottabell

- 1 Klikk på knappen Flere valg for målingen du vil utføre en beregning for, i området Områder eller Rader.
- 2 Velg alternativet Nytt beregnet element.
Vinduet Beregnet element vises.
- 3 Tilordne et navn for beregningen i feltet Visningsetikett.
- 4 Hvis du vil bygge en annen beregning enn en formel, velger du mellom følgende alternativer:
 - Hvis du vil bygge én beregning, velger du funksjonen du vil arbeide med, fra rullegardinlisten Funksjon og klikker på ett eller flere elementer i listen Verdier for å legge dem til i feltet Valgt.
 - Hvis du beregner gjennomsnittet av en kolonne med en type heltall, endrer du formelen for kolonnen til en type flyttall med dobbel presisjon. Hvis gjeldende formel for eksempel er x, endrer du den til CAST(x as double).

MERKNAD: Gjennomsnitt i pivottabeller blir avrundet til nærmeste heltall.

- 5 Hvis du vil bygge en formel, velger du funksjonen Tilpasset formel i rullegardinlisten Funksjon og angir formelen i feltet Valgt.

MERKNAD: En formel genererer en dynamisk, tilpasset gruppering i pivottabellen. Alle målinger som det refereres til i en formel, må være fra samme logiske kolonne og finnes i resultatene. Formler kan settes inn i eller kombineres med andre beregninger.

De matematiske operatorene blir synlige. Operatorene vises i tabellen nedenfor.

Operator	Beskrivelse
+	Plusstegn, som brukes til addisjon i formelen.
-	Minustegn, som brukes til subtraksjon i formelen.
*	Multipliseringstegn, som brukes til multiplisering i formelen.
/	Divisjonstegn, som brukes til divisjon i formelen.
\$	Dollartegn, som brukes til handlinger i forbindelse med posisjonen til et element i en formel.
(	Venstreparentes, som brukes til å angi begynnelsen på en gruppeoperasjon i formelen.
)	Høyreparentes, som brukes til å angi slutten på en gruppeoperasjon i en formel.

- a Bygg formelen i feltet Valgt ved å skrive inn eller klikke på målingsnavn, og ved å klikke på operatører for å sette dem inn i formelen.
- b Bruk parenteser der det er aktuelt.
- 6 Klikk på OK når beregningen er ferdig.
Hvis det oppstår feil, vises en melding. Korrigér feilen, og klikk på Ferdig på nytt.

Eksempler på beregninger i pivottabeller

Eksempelene og forklaringene i dette området forutsetter at du har grunnleggende kunnskap om SQL og syntaksen i det. Eksempelene er hypotetiske. Alle mulige beregninger vises ikke.

Eksempel 1. Dette eksemplet henter verdien til gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for hvert av produktene BrusA, BrusB og BrusC, og legger sammen verdiene.

```
sum('BrusA', 'BrusB', 'BrusC')
```

Dette er det samme som å velge Sum fra rullegardinlisten Funksjon og deretter skrive inn eller klikke på BrusA, BrusB og BrusC for å legge dem til i feltet Funksjon.

Eksempel 2. Dette eksemplet henter minste gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for BrusA eller BrusB i henhold til hva som er lavest.

```
min('BrusA', 'BrusB')
```

I Eksempel 1 og Eksempel 2 blir hver funksjonsberegning utført for hvert element i det ytre laget, for eksempel laget Produkt. Hvis År og Produkt for eksempel legges på en akse, og en av de foregående beregningene blir bygget på laget Produkt, blir resultatet beregnet per år.

Eksempel 3. Dette eksemplet henter verdiene til hvert element i det ytre laget, for eksempel År og Produkt, og legger dem sammen.

```
sum(*)
```

Eksempel 4. Dette eksemplet henter gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for elementet fra første, andre og tredje rad og summerer dem.

```
sum($1, $2, $3)
```

I stedet for å angi et navngitt element, for eksempel BrusA, kan du angi \$n eller \$-n, der n er et heltall som angir radposisjonen til elementet. Hvis du angir \$n, blir målingen tatt fra rad n. Hvis du angir \$-n, blir målingen tatt fra rad n til siste rad.

\$1 henter for eksempel målingen fra den første raden i datasettet, og \$-1 henter målingen fra den siste raden i datasettet.

Eksempel 5. Dette eksemplet legger sammen salg av BrusA, BrusB og BrusC.

```
'BrusA' + 'BrusB' + 'BrusC'
```

Dette er den samme beregningen som den følgende:

```
sum('BrusA', 'BrusB', 'BrusC')
```

Eksempel 6. I dette eksemplet blir salg av BrusA lagt sammen med salg av LettbrusA. Deretter blir salg av BrusB lagt sammen med salg av LettbrusB. Til sist returneres det største av disse to beløpene.

```
max('BrusA' + 'LettbrusA', 'BrusB' + 'LettbrusB')
```

Vise resultater i målervisninger

Målervisninger er nyttige til å vise ytelse i forhold til mål. Tabellen nedenfor viser målerne som er tilgjengelige fra rullegardinlisten Måler, og den beskriver bruksområdene. Standardmåleren er en tallskivemåler.

Målertype	Beskrivelse
Ring	En tallskivemåler viser data på en tallskive med en eller flere indikatornåler som endrer posisjon, for å indikere hvor dataene ligger innen forhåndsdefinerte grenser.
Horisontal stolpe Vertikal stolpe	En stolpemåler viser data på én enkelt stolpe som endrer farge, for å indikere om dataene er innen forhåndsdefinerte grenser.

Målertype	Beskrivelse
Lyspære	En lyspæremåler viser data i en sirkel som endrer farge, for å indikere om dataene er innen forhåndsdefinerte grenser. En matrise med lyspæremålere er spesielt nyttig for utdata av poengsumtypen.

Målerundertyper

Valget av målertype bestemmer hvilke målerundertyper som er tilgjengelige. Tallskivemåleren har ingen undertype. Målerundertyper kan være følgende:

- Stolpemålere: Fylt måler og LED-type. Standard undertype er fylt.
- Lyspæremålere: 3-dimensjonal (3D) og 2-dimensjonal (2D). Standard undertype er 3D.

Målerstørrelser

Målerstørrelsene er liten, middels, stor og egendefinert. Standardstørrelsen er middels.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du redigerer en målervisning.

MERKNAD: Hvis du velger en målertype som ikke er kompatibel med resultatene, vises ingen resultater.

Slik redigerer du en målervisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Rediger visning for målervisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse. Redigeringsprogrammet for målervisning åpnes.
- 3 Dra felt, og slipp dem i slippmålene etter behov i ruten Oppsett.
- 4 Angi tersklene i ruten Innstillinger.
- 5 Klikk på ikonet Rediger måleregenskaper på verktøylinjen.
- 6 Foreta valg i dialogboksen Måleregenskaper.
Du kan angi følgende:
 - Egenskaper relatert til målerlerretet, for eksempel forklaringsplassering
 - Egenskaper som styrer utseendet for måleren, for eksempel bredden og høyden for måleren
 - Egenskaper for målergrensene og aksemerkene
 - Egenskaper som styrer visningen av titler, bunntekster og etiketter for én eller flere målere i målersetet
- 7 Når du er ferdig med å foreta endringer, klikker du på OK for å lukke dialogboksen Måleregenskaper.
- 8 Klikk på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for målervisning.
- 9 Lagre analysen.

Vise filtre som brukes på analyseresultater

Bruk filtervisningen til å vise filtrene som er aktivert for en rapport. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til filtre i en rapport, se [Legge til filtre i kolonner i Analytics \(på side 961\)](#).

Slik legger du til eller endrer en filtervisning

- 1 Gjør ett av følgende i fanen Resultater:
 - Hvis du vil legge til en ny filtervisning, klikker du på Ny visning og velger deretter Aktive filtre.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende filtervisning, klikker du på knappen Rediger visning for filtervisningen.

Filtervisningen vises i arbeidsområdet.

- 2 Klikk på OK når du er ferdig.
- 3 Lagre rapporten.

Legge til kodingstekst i resultater

Bruk visningen Statisk tekst til å legge til eller redigere kodingstekst som skal vises med resultatene. Du kan legge til kodingstekst som inneholder formatert tekst, ActiveX-kontroller eller JavaScript, lydklipp, animasjon, spesiallogoer og så videre. Kodingsteksten kan inneholde alt som støttes av nettleseren.

Denne delen inneholder fremgangsmåten for å legge til eller endre en visning for statisk tekst og noen eksempler på statisk tekst. Hvis du finner et eksempel som ligner på det du vil gjøre, kan du kopiere det og tilpasse det etter behov.

Slik legger du til eller endrer en visning for statisk tekst

- 1 Gjør ett av følgende i fanen Resultater:
 - Hvis du vil legge til en ny visning for statisk tekst, klikker du på Ny visning og velger Statisk tekst.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende visning for statisk tekst, klikker du på knappen Rediger visning for visningen for statisk tekst.

Visningen Statisk tekst vises i arbeidsområdet.

- 2 Skriv inn kodingsteksten i tekstboksen.

Hvis du vil at tekst skal vises i fet, i kursiv eller understreket, klikker du på den aktuelle knappen for å sette inn HTML-startkoden og -sluttkoden, og deretter skriver du inn teksten mellom kodene, eller du kan merke teksten først og deretter klikke på formateringsknappen.

MERKNAD: Hvis du vil sette inn et linjeskift, bruker du knappen Linjeskift. Du får ikke flere linjer med tekst ved å trykke på Enter.

Tabellen nedenfor inneholder flere eksempler.

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og bruksnotater
HTML-tekst	Lim eller skriv inn HTML-teksten (eller riktig formatert tekst) i tekstboksen. Du kan også klikke på knappene for HTML-kode. Du kan kanskje bruke koder til å kontrollere formatet på teksten, basert på formatet på teksten du skriver inn. Det følgende er noen eksempler på det du kan gjøre: ■ Slik angir du skriftstørrelse og -farge <code>Rød tekst</code> ■ Slik kombinerer du koder for å bruke flere effekter <code>Fet rød tekst</code>
ActiveX-objekt	ActiveX-objektet må være uavhengig og støttes av nettleseren. Lim eller skriv inn objektet i vinduet HTML-tekst, og pass på at du inkluderer startkoden <code><object...></code> og sluttkoden <code></object></code>.
JavaScript eller VBScript	Skriptet må være uavhengig og støttes av nettleseren. Lim eller skriv inn objektet i tekstboksen, og pass på at du inkluderer startkoden <code><script></code> og sluttkoden <code></script></code>.

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og bruksnotater
Lyd	Pass på at du vet hvor lydklippet er. Hvis lydklippet skal brukes i et delt miljø, må det ligge på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Bruk HTML-koden <EMBED> til å legge til lyd med følgende format: <pre><EMBED SRC="lyd" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> der: ■ <i>"lyd"</i> er plasseringen til og navnet på lydklippet. Slik legger du til et lydklipp som ligger på harddisken (følgende HTML-streng er et eksempel) <pre><EMBED SRC="c:\mindatamaskin\MIDI-filer\våkneopp.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> Slik legger du til samme lydklipp som ligger på en delt plassering på Web-tjeneren (følgende HTML-streng er et eksempel) <pre><EMBED SRC="http://vårwebtjener.selskap.no/lyder/våkneopp.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Bakgrunnsbilde	JavaScript brukes i eksemplet nedenfor. Pass på at du vet hvor bildet du vil bruke som bakgrunn, er. Hvis bildet skal brukes i et delt miljø, må det ligge på en nettverksstasjon eller et Web-område som er tilgjengelig for alle brukere. Hvis bildet ligger i en delt mappe for instrumentpanelfiler, kan du se følgende HTML-eksempel: <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://vårwebtjener.selskap.no/bilder/"Navnpåbilde";</script></pre> der: ■ <i>Navnpåbilde</i> er navnet på filen du vil bruke, for eksempel murstein.gif eller sand.jpg.

- 1 Hvis du vil bruke kosmetisk formatering på skriften som brukes i visningen for statisk tekst, klikker du på knappen **Formater visning**.
 - 2 Hvis du vil importere skriftformatering fra en tidligere lagret visning, klikker du på knappen **Importer formatering** fra en annen analyse og navigerer til den lagrede visningen.
- Merknad:** Du kan importere formatering fra rapporter som har formater fra trinn 2 (Opprette oppsett). Formatering fra trinn 1 (Definere kriterier) kan ikke importeres.
- 3 Klikk på **OK** når du er ferdig.

4 Lagre rapporten.

Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring

Bruk forklaringsvisning til å forklare betydningen av spesialformatering som er brukt i en rapport, for eksempel betydningen av egendefinerte farger som er brukt på målere.

Du kan for eksempel bruke betinget formatering i en rapport for å vise kritiske elementer i fargen rød og elementer som trenger tilsyn, i fargen gul. Du kan deretter legge til en forklaring med tekst som forklarer betydningen av fargene, og bildetekster som oppsummerer den aktuelle handlingen. Du kan bruke kosmetisk formatering for å få bakgrunnsfargene til teksten til å passe til fargene i den betingede rapporten.

Slik legger du til eller endrer en forklaringsvisning

- 1 Gjør ett av følgende i fanen Resultater:
 - Hvis du vil legge til en ny forklaringsvisning, klikker du på Ny visning og velger Forklaring.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende forklaringsvisning, klikker du på knappen Rediger visning for forklaringsvisningen.Forklaringsvisningen vises i arbeidsområdet.
- 2 Velg hvor bildeteksten skal vises, i feltet Bildetekster.
Valgene er Høyre, Venstre og Ingen. Velg Ingen hvis du ikke vil at en bildetekst skal vises.
- 3 Velg ønsket antall forklaringsselementer for hver rad, i feltet Forklaringselementer per rad.
- 4 (Valgfritt) Angi en tittel for forklaringen, for eksempel Forklaring.
- 5 Skriv inn betydningen av betingelsen i den første Bildetekst-tekstboksen, for eksempel "Krever umiddelbart tilsyn".
- 6 Skriv inn den første betingelsen du vil forklare, i den første Eksempeltekst-tekstboksen, for eksempel "Kritisk".
Du kan bruke dialogboksen Felles formatering til å angi bakgrunnsfargen, for eksempel rød. Det er valgfritt å skrive inn tekst. Du kan bare angi en bakgrunnsfarge om ønskelig.
- 7 Hvis du vil legge til en annen bildetekst, klikker du på knappen Legg til element.
- 8 Klikk på OK når du er ferdig med å legge til bildetekster.
- 9 Lagre rapporten.

Gi brukere muligheten til å endre kolonner i analyser (kolonneutvelgervisning)

Bruk kolonneutvelgervisningen hvis du vil gjøre det mulig for brukere å dynamisk velge kolonner for å endre dataene som vises i en analyse. En *kolonneutvelger* er en rullegardinliste som inneholder forhåndsvalgte kolonner. Du kan knytte én kolonneutvelger til hver kolonne i en analyse i en kolonneutvelgervisning, og du kan knytte flere kolonner (attributter) til hver kolonneutvelger.

Slik redigerer du en kolonneutvelgervisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Rediger visning for kolonneutvelgervisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
Redigeringsprogrammet for kolonneutvelgervisning åpnes.
- 3 Merk av for Inkluder utvelger for hver kolonne som du vil vise en kolonneutvelger i.
- 4 Slik knytter du et nytt attributt til en kolonneutvelger:
 - a Velg kolonnen som du vil knytte attributtet til.

- b** Dobbeltklikk på feltnavnet for attributtet i ruten Emneområder

MERKNAD: Når du knytter attributter til en kolonneutvelger på denne måten, legges ikke attributtkolonnene til i analysen i fanen Kriterier. Når du viser fanen Kriterier, ser du i stedet at kolonnen nå refereres til som en kolonnegruppe, med standardkolonnen for listen som vises. Standardkolonnen er den som du opprettet rullegardinlisten på.

- 5** Angi en etikett for hver utvelger.

MERKNAD: Hvis du ikke angir en etikett, vises ingen etikett på utvelgeren for brukere som viser resultatet.

- 6** Velg en posisjon for etikettene i feltet Etikettposisjon på verktøylinjen.

- 7** Hvis du vil at resultater skal oppdateres så snart en bruker velger et nytt alternativ fra en kolonneutvelger, merker du av for Oppdater automatisk når en ny kolonne velges på verktøylinjen. Hvis du fjerner merket for dette valget, vises knappen OK ved siden av kolonneutvelgerne, og brukerne må klikke på OK for å vise de nye resultatene.

- 8** Når du er ferdig med å foreta endringer, klikker du på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for kolonneutvelgervisning.

- 9** Lagre analysen.

Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger

Du kan bruke en visningsutvelgervisning til å velge en visning av resultatene fra de lagrede visningene. Når visningsutvelgeren er plassert i en rapport, vises den som en rullegardinliste for brukere som de kan velge ønsket resultatvisning fra.

Slik legger du til eller endrer en visningsutvelgervisning

- 1** Gjør ett av følgende i fanen Resultater:

- Hvis du vil legge til en ny visningsutvelgervisning, klikker du på Ny visning, velger Avansert og velger deretter Visningsutvelger.
- Hvis du vil redigere en eksisterende visningsutvelgervisning, klikker du på knappen Rediger visning for visningsutvelgervisningen.

Visningsutvelgervisningen vises i arbeidsområdet.

- 2** (Valgfritt) Skriv inn en bildetekst for visningsutvelgeren, og indiker hvor bildeteksten skal vises i forhold til visningsutvelgeren.

- 3** Angi visningsvalgene som du vil inkludere i visningsutvelgeren:

- Velg visninger fra boksen Tilgjengelige visninger, og flytt dem til boksen Inkluderte visninger.
- Klikk på knappen Gi nytt navn i boksen Inkluderte visninger for å gi nytt navn til en valgt visning.

MERKNAD: I visningen Ingen vises bare utvelgeren.

- 4** Merk av for Vis resultater for å forhåndsvisne visningsutvelgervisningen.

- 5** Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.

- 6** Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere visningsutvelgervisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:

- Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
- Hvis du vil formatere utseendet til visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.

Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).

- Hvis du vil redigere visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
- Hvis du vil slette visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.

7 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

Vise resultater i traktvisninger

Bruk traktvisningen til å vise resultater som et tredimensjonalt diagram som representerer målverdier og -nivåer samt faktiske verdier og nivåer etter farge. Traktvisninger brukes vanligvis til grafisk representasjon av data som er relatert til faser i en prosess, for eksempel det potensielle inntektsbeløpet som vises for hver salgsfase.

Traktvisninger er velegnet til å vise forholdet mellom faktiske data og måldata, der målet forventes å synke (eller øke) betraktelig per fase, for eksempel forventede salgsordrer. Du kan klikke på et av de fargede områdene hvis du vil drille ned til mer detaljerte opplysninger.

I traktvisninger angir tersklene en prosentdel av målverdien, og fargene gir visuelle opplysninger for hver fase: Traktvisninger viser følgende som standard:

- Alle faser der den faktiske verdien er under minimumsterskelen, er røde.
- Alle faser der den faktiske verdien er under maksimumsterskelen, er gule.
- Alle faser der den faktiske verdien er over maksimumsterskelen, er grønne.

Du kan endre fargene hvis du vil.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av traktvisningstypene som er tilgjengelige. Stilen for hver type kan være heldekkende fyll eller graderingsfyll.

Oppsett	Beskrivelse
Standard	En standard traktvisning bruker en standardfigur med like fasebredder.
Ikke-standard	En ikke-standard traktvisning bruker en standardfigur med ulike fasebredder.
Bare siste fase	En traktvisning av typen Bare siste fase bruker en standardfigur med like fasebredder. Den ligner på en standard traktvisning, men målverdien for hver fase før den siste fasen beregnes basert på målverdien for den siste fasen og en konstant kalt målfaktor.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du redigerer en traktvisning.

Slik redigerer du en traktvisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Rediger visning for traktvisningen i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
Redigeringsprogrammet for traktvisning åpnes.
- 3 Dra og slipp kolonner i slippmålene etter behov i ruten Oppsett.
- 4 Angi tersklene i ruten Innstillinger.
Tersklene indikerer en prosent av målverdien. Du kan angi egendefinerte terskler i prosent eller bruke dynamiske terskler. Du kan også endre fargene som brukes for hver fase.
- 5 Klikk på ikonet Rediger egenskaper for diagram på verktøylinjen.
- 6 Foreta valg i dialogboksen Egenskaper for diagram.
Du kan angi følgende:

- Egenskaper relatert til diagramlerretet, for eksempel bredde, høyde og forklaringsplassering
 - Egenskaper som styrer utseendet for diagrammet, for eksempel stilen
 - Egenskaper som styrer visningen av titler og etiketter for diagrammet
- 7 Når du er ferdig med å foreta endringer, klikker du på OK for å lukke dialogboksen Egenskaper for diagram.
 - 8 Når du er ferdig med å foreta endringer, klikker du på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for traktvisning.
 - 9 Lagre analysen.

Legge til fortellende tekst i resultater

Bruk visningen Fortellende til å legge til ett eller flere avsnitt med tekst som skal vises med rapportene. Fortellende tekst er praktisk når du skal gi opplysninger, for eksempel sammenheng, forklarende tekst eller lange beskrivelser. Du kan utføre følgende handlinger i visningen Fortellende:

- Skrive inn en setning med plassholdere for hver kolonne i resultatene.
- Angi hvordan rader skal skilles.
- Bruke formateringsknapper til å bruke fet, kursiv eller understreket formatering, og sette inn linjeskift.
- Bruke kosmetisk formatering på skriftene som brukes i visningen Fortellende, eller importere skriftformateringen fra en tidligere lagret visning.

Eksempel på bruksscenario for visningen for fortellende tekst

En bruker oppretter en rapport som returnerer områdenavnet i den andre kolonnen som en del av resultatsettet. Brukeren vil at visningen Fortellende skal vises som i følgende eksempel, med innledningstekst og hvert område oppført på en ny linje:

Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende:

Østområdet

Vestområdet

Brukerens registreringer i visningen Fortellende vises og er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Registrering	Forklaring
Prefiks	[b] Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende:[b][br][br]	Registreringen plasserer tekst før den fortellende teksten. Teksten formateres slik at den vises i fet og etterfølges av to linjeskift. Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Prefiks og klikker på knappen for fet tekst (b) for å sette inn start- og sluttkoden for fet tekst. Brukeren skriver inn følgende tekst mellom kodene: Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende: Deretter klikker brukeren to ganger på knappen Linjeskift.
Fortellende	@2	Registreringen inkluderer resultatet fra den andre kolonnen (områdenavnet) i den fortellende teksten. Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Fortellende og skriver inn tegnene @2.

Felt	Registrering	Forklaring
Radskilletegn	[br]	Registreringen starter hver rad med den fortellende teksten på en ny linje. Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Radskilletegn og klikker to ganger på knappen Linjeskift.
Postfiks	[br][b] Her slutter rapporten "Salg etter område".[/b]	Registreringen legger til tekst etter den fortellende teksten, på samme måte som med Prefiks.

Reserverte tegn i visningen Fortellende

Følgende tegn er reserverte i visningen Fortellende:

- @ (krøllalfa, med mindre det brukes som en kolonneplassholder i tekstboksen Fortellende)
- [(venstre hakeparentes)
-] (høyre hakeparentes)
- ‘ (enkelt anførselstegn)
- \ (omvendt skråstrek)

MERKNAD: Hvis du vil inkludere et reservert tegn, bruker du en omvendt skråstrek (\) før det for å konvertere det. Hvis du for eksempel vil inkludere en omvendt skråstrek i fortellende tekst, skriver du inn \.

Legge til eller endre visninger for fortellende tekst

Fremgangsmåten nedenfor inneholder trinnene for å konstruere en visning for fortellende tekst.

Du kan bruke formateringsknappene i tekstboksene Prefiks, Fortellende og Postfiks til å vise tekst med fet, kursiv eller understreket formatering.

MERKNAD: Hvis du vil sette inn et linjeskift, bruker du knappen Linjeskift. Du får ikke flere linjer med tekst ved å trykke på Enter.

Slik legger du til eller endrer en visning for fortellende tekst

- 1 Gjør ett av følgende i fanen Resultater:
 - Hvis du vil legge til en ny visning for fortellende tekst, klikker du på Ny visning, velger Avansert og velger deretter Fortellende.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende visning for fortellende tekst, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen for fortellende tekst.

- 2 Angi valgene for feltene i arbeidsområdet.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt i arbeidsområde for visningen Fortellende	Kommentarer
Prefiks	Angir toppteksten for den fortellende teksten. Denne teksten vises i begynnelsen av den fortellende teksten.

Felt i arbeidsområde for visningen Fortellende	Kommentarer
Fortellende	Angir den fortellende teksten som vises for hver rad i resultatet. Bruk @n til å inkludere resultatet fra den angitte kolonnen i den fortellende teksten. Hvis du for eksempel bruker @1, blir resultatet fra den første kolonnen satt inn i den fortellende teksten. Hvis du bruker @3, blir resultatet fra den tredje kolonnen satt inn.
Radskilletegn	Angir en radskillekode. Hvis du vil bruke en annen skillekode enn standarden for formatet, angir du ønsket radskillekode i tekstboksen Radskilletegn.
Postfiks	Angir bunnteksten for den fortellende teksten. Teksten vises på slutten av den fortellende teksten.

- 3 Hvis du vil bruke kosmetisk formatering på skriften som brukes i visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Formater visning**.
- 4 Hvis du vil importere skriftformatering fra en tidligere lagret visning, klikker du på knappen **Importer formatering** fra en annen analyse og navigerer til den lagrede visningen.
Merknad: Du kan importere formatering fra rapporter som har formater fra trinn 2 (Opprette oppsett). Formatering fra trinn 1 (Definere kriterier) kan ikke importeres.
- 5 Merk av for **Vis resultater** hvis du vil forhåndsvisne visningen for fortellende tekst.
- 6 Klikk på **OK** for å gå tilbake til siden **Visninger** for oppsett.
- 7 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere visningen for fortellende tekst (og om nødvendig andre visninger) på siden:
 - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
 - Hvis du vil formatere utseendet til visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Formater visning** for visningen.
Du kan angi **Celle**, **Kantlinje**, **Bakgrunn** og **Flere formateringsvalg** (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
 - Hvis du vil redigere visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Rediger visning** for visningen.
 - Hvis du vil slette visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Slett visning** for visningen.
- 8 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

Vise resultater i rulletekstvisninger

Rulletekstvisningen viser resultatene for en rapport som resultater som ruller over siden. Du kan tilpasse størrelsen på rulleområdet, hastigheten til resultatet og retningen det ruller i, samt andre visningsinnstillinger.

MERKNAD: Hvis nettleseren ikke støtter tekst i bevegelse, vises resultatet, men det ruller ikke på tvers av siden.

Slik redigerer du en rulletekstvisning

- 1 Hvis visningen ikke allerede finnes i det sammensatte oppsettet, legger du til visningen.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 2 Klikk på ikonet **Rediger visning** for rulletekstvisningen i fanen **Resultater** i redigeringsprogrammet for analyse. Redigeringsprogrammet for rulletekstvisning åpnes.
- 3 Hvis du vil generere standardinnstillinger for de vanligste feltene, klikker du på **Eksempelmal**.

ADVARSEL: Hvis du klikker på Eksempelmal etter at du har angitt verdier i andre felt, fjernes verdiene du har angitt.

- 4 Klikk på Nullstill felt hvis du vil nullstille alle feltene.

MERKNAD: Når du har nullstilt alle feltene, kan du klikke på Eksempelmal for å gjenopprette standardinnstillingene for feltene som brukes oftest.

- 5 Foreta valgene for feltene i arbeidsområdet.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt i arbeidsområde for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Virkemåte	Angir hvordan resultatet beveger seg i rulleteksten: Rullende. Resultatet starter skjult, ruller inn på siden og deretter av siden. Deretter gjentas dette. Glidende. Resultatene starter skjult, ruller inn på siden og stopper deretter når de når den andre enden. Skiftende. Resultatet hopper frem og tilbake i rulleteksten.
Retning	Angir bevegelsesretningen til resultatene i rulleteksten (Venstre, Høyre, Ned eller Opp).
Bredde	Angir bredden på rulleteksten, enten i piksler eller som en prosentdel av sidebredden. Verdien 200 angir for eksempel en bredde på 200 piksler, og verdien 25 % angir en bredde på én fjerdedel av siden.
Høyde	Angir høyden på rulleteksten, enten i piksler eller som en prosentdel av sidehøyden. Verdien 200 angir for eksempel en høyde på 200 piksler, og verdien 25 % angir en høyde på én fjerdedel av siden.
Starttekst	Angir valgfri tekst du vil vise i starten av hver oppdatering av resultatet. Du kan bruke HTML-tekst til å formatere teksten.
Radformat	Angir HTML-teksten som skal brukes ved formatering av radene i resultatet. Hvis du vil inkludere resultatet fra en angitt kolonne, bruker du @n. Hvis du for eksempel bruker @1, blir resultatet fra den første kolonnen satt inn. Hvis du bruker @3, blir resultatet fra den tredje kolonnen satt inn.
Radskilletegn	Angir tegnet som brukes til å skille radene.
Kolonneskilletegn	Angir tegnet som brukes til å skille kolonnene. Brukes når Radformat er tomt, som gjør at alle kolonnene vises.

Felt i arbeidsområde for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Sluttekst	Angir valgfri tekst du vil vise på slutten av hver oppdatering av resultatet. Du kan bruke HTML-tekst til å formatere teksten.

MERKNAD: Mange av disse feltene er fylt ut på forhånd med formaterende HTML-tekst. Vær forsiktig når du redigerer denne teksten, slik at den opprinnelige HTML-teksten fortsatt er gyldig. Hvis du fjerner HTML-teksten fra ett av feltene, må du også fjerne den fra de andre, ellers fungerer ikke rulleteksten som den skal.

6 Slik angir du flere valg

a Klikk på Avansert.

Dialogboksen Avanserte valg for rulletekst vises.

b Velg blant de avanserte alternativene, og klikk på OK.

De avanserte valgene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Avanserte valg i arbeidsområdet for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Antall løkker	Angir hvor mange ganger resultatene skal rulle. Standarden er et uendelig antall ganger. Du må angi et heltall.
Rullegrad	Angir antall piksler mellom påfølgende oppdateringer av resultatet. Større verdier gir raskere, ujevnere rulling.
Rulleforsinkelse	Angir antall millisekunder mellom påfølgende oppdateringer av resultatet. Store verdier gir saktere rulling.
Bakgrunnsfarge	Angir fargen som skal brukes på bakgrunnen. Du kan angi et fargenavn, for eksempel gul eller blå, eller bruke det sekssifrede heksadesimale formatet, for eksempel #AFEEEE for blek turkis. Dette avhenger av hvilket format som støttes av nettleseren. (Du kan utelate nummertegnet fra det heksadesimale formatet.)
Andre attributter for rulletekst	Brukes til å angi andre rulletekstvalg som nettleseren kanskje støtter, for eksempel ALIGN="top middle bottom" for å justere rulleteksten etter toppen, midten eller bunnen av teksten rundt den. Du kan også legge til HTML-tekst hvis du vil tilpasse utseendet på rulleteksten ytterligere.

7 Når du er ferdig med å foreta endringer, klikker du på Ferdig for å lukke redigeringsprogrammet for rulletekstvisning.

8 Lagre analysen.

Angi høyreklikksamhandlinger for brukere

Du kan angi hvilke valg som skal være tilgjengelige på menyen som åpnes, når brukere høyreklikker på bestemte visninger i en analyse. Du kan for eksempel angi at menyvalg skal være tilgjengelige slik at brukere kan flytte kolonner, inkludere kolonner og utelate kolonner.

Ved hjelp av disse høyreklikksamhandlingene får brukere muligheten til å tilpasse en analyse slik at den viser de mest interessante dataene. Når analysen er en del av et instrumentpanel, kan brukere lagre den tilpassede versjonen av analysen slik at de ikke behøver å tilpasse analysen hver gang de viser instrumentpanelet.

Følgende typer høyreklikksamhandlinger kan aktiveres for en analyse:

- **Drill.** Gir brukere muligheten til å drille til dataene når drilling ikke er angitt som den primære samhandlingen for en bestemt kolonne.
- **Flytt kolonner.** Gir brukere muligheten til å flytte kolonnene, endre rekkefølgen på kolonnene eller flytte kolonnene til områder eller tabelledetekster.
- **Sorter kolonner.** Gir brukere muligheten til å sortere dataene i kolonner.
- **Legg til eller fjern verdier.** Gir brukere muligheten til å velge å beholde bare visse data eller fjerne visse data.
- **Opprett, rediger eller fjern grupper.** Gir brukere muligheten til å opprette grupper ved å velge kolonneverdiene som de vil ha som en del av gruppen.
- **Opprett, rediger eller fjern beregnede verdier.** Gir brukere muligheten til å opprette beregnede elementer ved å velge kolonneverdiene som de vil ha som en del av en gruppe, og deretter velge formelen for det beregnede elementet.
- **Vis eller skjul delsummer.** Gir brukere muligheten til å legge til delsummer etter hver post eller legge til sluttsummen.
- **Vis eller skjul en løpende sum.** Gir brukere muligheten til å vise eller skjule en løpende sum. I en løpende sum viser hver påfølgende celle for en måling summen for alle tidligere celler for denne målingen.
- **Inkluder eller utelat kolonner.** Gir brukere muligheten til å inkludere eller utelate kolonner.

Høyreklikksamhandlingene trer i kraft i pivottabell-, tabell-, trekart- og flettverksvisninger under kjøring. Ikke alle høyreklikksamhandlinger er tilgjengelige for hver visningstype under kjøring.

MERKNAD: Høyreklikksamhandlingene som støttes for en visning, er alltid tilgjengelige for deg i redigeringsprogrammet for analyse. Bare høyreklikksamhandlingene som du aktiverer, er imidlertid tilgjengelige under kjøring og når du forhåndsviser analysen.

Slik angir du hvilke høyreklikksamhandlinger som skal være tilgjengelige for brukere

- 1 Klikk på ikonet Rediger analyseegenskaper på verktøylinjen i fanen Resultater eller i fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 Klikk på fanen Samhandlinger i dialogboksen Analyseegenskaper.
- 3 Foreta valgene, og klikk deretter på OK.
- 4 Lagre analysen.

Koble sammen hoved- og detaljvisninger

Du kan opprette en forbindelse mellom to eller flere visninger slik at én hovedvisning fremmer dataendringer i én eller flere detaljvisninger. En visning blir en hovedvisning når du definerer samhandlingen for en kolonne i visningen for å sende hoveddetaljhendelser i bestemte kanaler. Denne kolonnen er hovedkolonnen. Når en bruker klikker på hovedkolonnen i hovedvisningen, sendes definisjonen av cellen (eller elementet) som brukeren klikket på, via en kanal til detaljvisningen. Dette benevnes som en hoveddetaljhendelse.

En detaljvisning er en visning som lytter og reagerer på hoveddetaljhendelsene som sendes av en hovedvisning i en bestemt kanal. En detaljvisning inkluderer én eller flere kolonner der verdiene endres direkte av opplysningene som overføres av en hoveddetaljhendelse. Disse kolonnene er detaljkolonnene.

Når en hoveddetaljhendelse sendes til en detaljvisning, vurderes opplysningene om hoveddetaljhendelsen for å fastslå hvilken kolonne i disse opplysningene som samsvarer med detaljkolonnen. Når det blir funnet et samsvar, oppdateres detaljkolonnen med verdiene fra hovedkolonnen, og deretter oppdateres hele detaljvisningen.

Følgende visningstyper kan konfigureres som hovedvisninger eller detaljvisninger:

- Trakt
- Måler
- Diagram
- Pivottabell
- Tabell
- Flettverk (bare de ytre kantene, ikke de indre visualiseringene)

Vær oppmerksom på følgende hensyn når du konfigurerer hoved- og detaljvisninger:

- En detaljvisning kan lytte etter hoveddetaljhendelser fra flere hovedvisninger.
- En detaljvisning kan ikke fungere som hovedvisning for en annen visning.
- Hovedvisningen og detaljvisningen kan være i den samme analysen eller i forskjellige analyser.
- Du må bruke den samme kanalen for både hovedvisningen og detaljvisningen i en hoved-detalj-forbindelse.
- En hvilken som helst type kolonne (attributt eller måling) kan være en hovedkolonne. En kolonne som finnes i slippmålet Ledetekster eller i slippmålet Områder i hovedvisningen, kan imidlertid ikke være en hovedkolonne. Hovedkolonnen må være plassert i hoveddelen i visningen.
- En detaljkolonne må:
 - Samsvare med en kolonne i hovedvisningen.
 - Enten finnes i slippmålet Ledetekster eller i slippmålet Områder i detaljvisningen, avhengig av visningstypen. For tabell- og pivottabellvisninger må den være i slippmålet Ledetekster. For diagram- og målervisninger kan den være i slippmålet Ledetekster eller i slippmålet Områder.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du konfigurerer en hovedvisning.

Slik konfigurerer du en hovedvisning

- 1 Velg fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse, rullegardinmenyen for kolonnen som du vil angi som hovedkolonnen, og deretter Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Samhandling i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Velg Send hoveddetaljhendelser i feltet Primær samhandling i området Verdi.
- 4 Angi et navn på kanalen der hovedvisningen skal sende hoveddetaljhendelser, i feltet Angi kanal. Du kan velge et hvilket som helst passende navn, for eksempel Salgsanalysekanal, Kanal 1 eller kanal 1.
- 5 Lukk dialogboksen Kolonneegenskaper ved å klikke på OK.
- 6 Klikk på fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse, og legg deretter til visningen som skal brukes som hovedvisning.
Hovedvisningen må inkludere hovedkolonnen.
- 7 Lagre analysen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kobler en detaljvisning til en hovedvisning.

Slik kobler du en detaljvisning til en hovedvisning

- 1 Rediger visningen du vil bruke som detaljvisning.
MERKNAD: Detaljvisningen kan være i den samme analysen som hovedvisningen eller i en annen analyse.
- 2 Klikk på ikonet for å redigere visningsegenskapene på verktøylinjen i visningsredigeringsprogrammet.
I en tabellvisning klikker du for eksempel på ikonet Egenskaper for tabellvisning.
- 3 I dialogboksen for egenskaper for visningen merker du av for Hoved-Detalj.

TIPS: Avmerkingsboksen Hoved-Detalj vises i fanen Generelt i dialogboksen Måleregnskaper, fanen Generelt i dialogboksen Egenskaper for diagram og fanen Stil i dialogboksen Tabellegenskaper.

- 4 Angi navnet på kanalen der detaljvisningen skal lytte etter hoveddetaljhendelser, i feltet Hendelseskanaler. Feltet Hendelseskanaler er bare aktivert når du har merket av for Lytt til hoveddetaljhendelser. Bruk dette feltet til å angi én eller flere kanaler som detaljvisningen skal lytte etter hoveddetaljhendelser fra én eller flere hovedvisninger fra. Kanalnavnet skiller mellom store og små bokstaver og må være nøyaktig likt kanalnavnet som er angitt i hovedvisningen. Skill kanalnavn med komma, for eksempel kanal a, kanal b.
 - 5 Lukk dialogboksen for egenskaper ved å klikke på OK.
 - 6 I ruten Oppsett drar du kolonnen (eller kolonnene) som skal være én eller flere detaljkolonner, til slippmålet Ledetekster eller slippmålet Områder på følgende måte:
 - Hvis detaljvisningen er en tabell- eller pivottabellvisning, drar du kolonnen eller kolonnene til slippmålet Ledetekster.
 - Hvis detaljvisningen er en diagram- eller målervisning, drar du kolonnen eller kolonnene til slippmålet Ledetekster eller slippmålet Områder etter behov, med mindre diagram- eller målervisningen har en kolonne i slippmålet Ledetekster. I slike tilfeller må du dra kolonnen eller kolonnene til slippmålet Ledetekster.
- MERKNAD:** Du må dra og slippe alle detaljkolonnene til det samme slippmålet. Du kan ikke ha noen i slippmålet Ledetekster og andre i slippmålet Områder.
- 7 Klikk på Ferdig.
 - 8 Lagre analysen.

Opprette grupper og beregnede elementer

Du kan opprette nye kolonneverdier ved hjelp av grupper og beregnede elementer. En *gruppe* i Analytics er en statisk liste over kolonneverdier som du velger, eller en statisk eller dynamisk liste som genereres av utvalgstrinn. En gruppe representeres som en kolonneverdi. Alle verdiene som utgjør gruppen, må være fra den samme kolonnen. Grupper vises alltid nederst i kolonnenlisten i rekkefølgen som de ble lagt til i. Grupper kan inneholde kolonneverdier eller andre grupper. Du kan opprette en egendefinert gruppe og legge til den egendefinerte gruppen i en kolonne i en visning.

Et *beregnet element* er en beregning av kolonneverdier som representeres som én enkelt verdi. Du kan bruke et beregnet element til å overstyre standardaggregeringsregelen som er angitt i registeret, og for en eksisterende analyse velges aggregeringsregelen av oppretteren av analysen. Du kan definere et beregnet element ved hjelp av en egendefinert formel, som er standardmetoden, eller ved å kombinere valgte kolonneverdier med en funksjon, for eksempel SUM.

Når du oppretter en gruppe eller et beregnet element, opprettes et utvalgstrinn automatisk. Hvis du vil ha flere opplysninger om utvalgstrinn, se [Opprette utvalgstrinn \(på side 1025\)](#).

Du kan lagre gruppene og de beregnede elementene som du oppretter, i den relevante emneområdemappen i katalogen, slik at de kan brukes på nytt.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du oppretter en gruppe eller et beregnet element fra et visningsredigeringsprogram.

Slik oppretter du en gruppe eller et beregnet element

- 1 Klikk på ikonet Rediger visning for visningen som du vil opprette en gruppe eller et beregnet element for, i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 Klikk på ikonet Ny gruppe eller Nytt beregnet element på verktøylinjen i visningsredigeringsprogrammet.

MERKNAD: Du kan også opprette en gruppe eller et beregnet element fra ruten Utvalgstrinn. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette utvalgstrinn \(på side 1025\)](#).

- 3 Angi detaljene for gruppen eller det beregnede elementet i dialogboksen Ny gruppe eller Nytt beregnet element.
- 4 Lukk dialogboksen ved å klikke på OK.
- 5 Klikk på Ferdig for å gå tilbake til det sammensatte oppsettet.
- 6 Hvis du vil lagre gruppen eller det beregnede elementet i katalogen, gjør du følgende:
 - a Klikk på koblingen for elementet du vil lagre, i ruten Utvalgstrinn.
 - b Velg Lagre for elementet.
 - c Bla gjennom til mappen som du vil lagre elementet i, i dialogboksen Lagre som.
 - d Lukk dialogboksen ved å klikke på OK.

Opprette beregnede målinger

En *beregnet måling* i Analytics er en måling som er utledet fra andre målinger og opprettet ved hjelp av en formel. Du kan opprette beregnede målinger som gjelder for alle visningene som inneholder beregnede målinger i et sammensatt oppsett, og du kan opprette beregnede målinger for individuelle visninger som inneholder kolonner.

Slik oppretter du en beregnet måling

- 1 Utfør én av følgende handlinger i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.
 - Hvis du vil opprette en beregnet måling for alle visningene i et sammensatt oppsett som inneholder kolonner, klikker du på knappen Ny beregnet måling på verktøylinjen.
 - Hvis du vil opprette en beregnet måling for én enkelt datavisning, klikker du på ikonet Rediger visning for visningen, og deretter klikker du på ikonet Ny beregnet måling på verktøylinjen i visningsredigeringsprogrammet.
- 2 Angi detaljene for den beregnede målingen i dialogboksen Ny beregnet måling.
- 3 Lukk dialogboksen ved å klikke på OK.

MERKNAD: Du kan ikke redigere en eksisterende beregnet måling direkte i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse. Du kan imidlertid redigere en beregnet måling i fanen Kriterier ved hjelp av rullegardinlisten med valg for feltet for målingen.

Opprette utvalgstrinn

Utvalgstrinn, sammen med grupper og beregnede elementer, gir deg muligheten til å begrense, manipulere eller endre resultatene som vises i en analyse. Mens filtre brukes før en spørring aggregeres og derfor påvirker spørringen og de resulterende verdiene for målinger, brukes utvalgstrinn etter at spørringen er aggregert, og de påvirker bare kolonneverdiene som vises, og ikke de resulterende aggregerte verdiene.

Når du legger til en analyse, opprettes et utvalgstrinn automatisk for å starte med alle kolonneverdier, med mindre du eksplisitt legger til spesifikke verdier. Utvalgstrinn opprettes også automatisk når du legger til kolonner i analysen i fanen Resultater.

Du kan også opprette utvalgstrinn for en analyse i ruten Utvalgstrinn i fanen Resultater. For utvalgstrinnene kan du definere grupper og beregnede elementer for å gruppere og definere egendefinerte aggregeringer for valgte kolonneverdier som du velger.

MERKNAD: Du kan opprette utvalgstrinn bare for dimensjonskolonner. Du kan ikke opprette utvalgstrinn for målingskolonner.

Hvis du aktiverer visse høyreklikksamhandlinger for en analyse, kan brukere som kjører analysen, også definere og bruke egne utvalgstrinn i analysen under kjøring ved å beholde, legge til eller fjerne kolonneverdier og ved å legge til egendefinerte beregnede elementer og grupper. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du aktiverer høyreklikksamhandlinger, se [Angi høyreklikksamhandlinger for brukere \(på side 1021\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppretter utvalgstrinn i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse.

Slik oppretter du utvalgstrinn

- 1 Hvis ruten Utvalgstrinn ikke vises i fanen Resultater i redigeringsprogrammet for analyse, klikker du på ikonet Vis utvalgstrinnruten på verktøylinjen.
- 2 Hvis ruten Utvalgstrinn er sammentrukket, utvider du den.
- 3 I trinnene for kolonnen klikker du på koblingen Deretter nytt trinn.
- 4 Angi valget på menyen for typen trinn som du vil opprette, og angi deretter detaljene i dialogboksen som åpnes.

TIPS: Hvis en aktuell gruppe eller et aktuelt beregnet element allerede er opprettet og lagret i en mappe som du har tilgang til i katalogen, kan du velge gruppen eller det beregnede elementet for trinnet.

- 5 Når du er ferdig, klikker du på OK for å lukke dialogboksen.
- 6 Hvis du vil vise utvalgstrinnene i analysen, legger du til en utvalgstrinnvisning i det sammensatte oppsettet. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du legger til visninger, se [Legge til og redigere visninger \(på side 989\)](#).
- 7 Lagre analysen.

Opprette egendefinerte meldinger for analyser uten data

Hvis en analyse ikke returnerer noen data, vises en standardmelding. Du kan opprette en egendefinert melding som skal brukes for analysen, i stedet for standardmeldingen.

Slik oppretter du en egendefinert melding for analyser uten data

- 1 Klikk på ikonet Rediger analyseegenskaper på verktøylinjen i fanen Resultater eller i fanen Kriterier i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 Klikk på fanen Visning av resultater i dialogboksen Analyseegenskaper.
- 3 Velg Vis tilpasset melding i feltet Innstillinger for ingen resultater.
- 4 Hvis teksten som du vil skrive inn, inneholder HTML-kode, merker du av for Inneholder HTML-kode.
- 5 Skriv inn teksten for meldingshodet og teksten for meldingen.
- 6 Lukk dialogboksen Analyseegenskaper ved å klikke på OK.
- 7 Lagre analysen.

Trinn 3: Definere ledetekster i Analytics (valgfritt)

Hvis du vil la brukerne angi en filterverdi når de kjører en analyse, definerer du en kjøretidsledetekst for analysen. Kjøretidsledetekster er nyttige siden analyser kanskje må filtreres ulikt basert på ulike brukere eller datoene analyser kjøres.

En kjøretidsledetekst er forskjellig fra et forhåndsbygd filter i den forstand at et filter opprettes når analysen defineres, og det kan ikke endres uten at selve analysen endres. Hvis du for eksempel definerer en ledetekst for Type firma for rapporten, blir de ansatte bedt om å velge hvilken verdi for Type firma som skal vises når de kjører analysen. Hvis du definerer det forhåndsbygde filteret som en bestemt firmatype, for eksempel Konkurrent, er filteret hardkodet og kan ikke endres av brukeren ved kjøretid.

Du kan opprette følgende typer ledetekster fra fanen Ledetekster i redigeringsprogrammet for analyse:

- Ledetekst for kolonne

En kolonneledetekst gir generell filtrering av en kolonne i en analyse. En kolonneledetekst kan vise alle valg for en kolonne eller begrensede valg for en kolonne.

MERKNAD: Du kan opprette maksimalt én kolonneledetekst for en gitt kolonne i en analyse.

■ **Ledetekst for valuta**

En valutaledetekst gir brukere muligheten til å endre valutatypen i analyser som inneholder en valutakolonne.

■ **Bildeledetekst**

En bildeledetekst gir et bilde som brukere kan klikke på for å velge kriterier for en analyse. I en salgsorganisasjon kan for eksempel brukere klikke på distriktene i et bilde av et kart for å vise salgsopplysninger, eller de kan klikke på et produktbilde for å vise salgsopplysninger om produktet. Brukere som vet hvordan HTML-koden <map> brukes, kan opprette en bildekartdefinisjon.

■ **Ledetekst for variabel**

En variabelledetekst gir brukere muligheten til å velge en verdi fra et sett av verdier som du angir i ledeteksten.

Du kan opprette flere ledetekster av samme type og flere ledetekster av forskjellige typer for én enkelt analyse.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Legge til kolonneledetekster i Analytics \(på side 1027\)](#)
- [Legge til valutaledetekster i Analytics \(på side 1028\)](#)
- [Legge til bildeledetekster i Analytics \(på side 1028\)](#)
- [Legge til variabelledetekster i Analytics \(på side 1030\)](#)

Legge til kolonneledetekster i Analytics

Brukere kan bruke en kolonneledetekst til å velge verdier for å filtrere en kolonne i en analyse. Du kan definere mulige filterverdier og hvordan brukeren velger filterverdiene for analysen.

Du definerer kolonneledetekster i fanen Ledetekster. Når du har konstruert flere kolonnefilterledetekster for en analyse, blir én om gangen presentert for brukeren i rekkefølgen de vises, fra topp til bunn, eller fra venstre mot høyre hvis du merker av for Ny kolonne for ledetekstene.

Du kan opprette flere kolonneledetekster for en analyse, men du kan bare opprette én kolonneledetekst for en gitt kolonne i analysen.

Du kan også bruke en kolonneledetekst til å fylle ut en variabel av følgende typer:

- **Presentasjonsvariabel.** En presentasjonsvariabel kan brukes i en formel eller et filter.
- **Forespørselsvariabel.** En forespørselsvariabel kan brukes til å overstyre verdien for en øktvariabel under varigheten for en forespørsel som er startet fra ledeteksten. Hvis du angir at en kolonneledetekst skal fylle ut en forespørselsvariabel, overstyrer verdien som brukeren velger i kolonneledeteksten, verdien for øktvariabelen fra tidspunktet når brukeren trykker på knappen Start for ledeteksten til analyseresultatene blir returnert.

Slik legger du til en kolonneledetekst

- 1 Klikk på ikonet Ny og deretter Ledetekst for kolonne i fanen Ledetekster i redigeringsprogrammet for analyse. Velg deretter den ønskede kolonnen.
- 2 I dialogboksen Ny ledetekst:
 - a (Valgfritt) Hvis du vil opprette en egendefinert etikett, merker du av for Egendefinert etikett. Erstatt det eksisterende kolonnenavnet med den nye egendefinerte etiketten i feltet Etikett.
Hvis du ikke oppretter en egendefinert etikett, vises navnet på kolonnen som etiketten.

- b** (Valgfritt) Angi en beskrivelse i tekstboksen Beskrivelse.
- c** Velg en sammenligningsoperator på rullegardinmenyen Operator, for eksempel Lik, Er større enn eller Begynner med.
- d** Velg en metode som brukeren skal benytte til å velge en verdi å filtrere etter, på rullegardinmenyen Brukerinndata. Valgene er:
 - Tekstfelt (for direkte registrering av en filterverdi)
 - Valgliste (en rullegardinmeny med alle mulige verdier vises i applikasjonen, og brukeren må velge én verdi)
 - Glidebryter (en glidebryter (med angitte minimums- og maksimumsverdier) vises i applikasjonen, og brukeren må justere glidebryteren.)
 - Avmerkingsbokser (brukeren kan velge én eller flere verdier).
 - Alternativknapper (brukeren må velge bare én verdi)
 - Listeboks (ligner på en valgliste, men valgene vises i en listeboks i stedet for på en rullegardinmeny)

Noen valg for Brukerinndata må spesifiseres ytterligere i området Valg i dialogboksen.

- e** Angi valgene for kolonneledeteksten i området Valg i dialogboksen.
Valgene varierer avhengig av hva du har valgt i feltet Brukerinndata.

MERKNAD: Hvis du har valgt brukerinnmdatatypen Valgliste, Avmerkingsbokser, Alternativknapper eller Listeboks, kan du begrense verdiene for ledeteksten etter verdier for andre ledetekster, ved å angi det aktuelle valget i feltet Begrens verdier etter i området Valg i dialogboksen.

- f** Hvis du vil at kolonneledeteksten skal fylle ut en variabel, utfører du én av følgende handlinger:
 - Velg Presentasjonsvariabel i feltet Angi en variabel, og angi deretter et navn for variabelen.
 - Velg Forespørselsvariabel i feltet Angi en variabel, og angi deretter navnet på variabelen. Navnet må være nøyaktig det samme som navnet på øktvariabelen som du vil overstyre verdien for.
- g** Klikk på OK når du er ferdig.
Kolonnefilterledeteksten vises i ruten Visning.

3 Lagre analysen.

Legge til valutaledetekster i Analytics

En valutaledetekst gir brukere muligheten til å endre valutatypen i en analyse som inneholder en valutakolonne. Listen over valutaer som brukere kan velge, inkluderer alle valutaene som er aktive for selskapet ditt.

Slik legger du til en valutaledetekst

- 1** Klikk på ikonet Ny og deretter Ledetekst for valuta i fanen Ledetekster i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2** Angi en etikett for ledeteksten i dialogboksen Ny ledetekst, og angi eventuelt en beskrivelse for ledeteksten.
- 3** Angi det ønskede valget for bredde for nedtrekksmenyen.
- 4** Klikk på OK.
- 5** Lagre analysen.

Legge til bildeledetekster i Analytics

En bildeledetekst gir et bilde som brukerne kan klikke på for å velge analysekriterier. Brukerne kan for eksempel klikke på et produkt fra et bilde som viser produkter. Det valgte produktet brukes deretter til å filtrere den

underliggende analysen. Hvis du vil opprette en bildeledetekst, må du vite hvordan du bruker HTML-koden `<map>` til å opprette en bildekartdefinisjon.

Du definerer bildeledetekster i fanen Ledetekster. Når du har opprettet flere bildeledetekster for en analyse, utføres de i den rekkefølgen de er oppført, det vil si fra øverst til nederst.

Slik legger du til eller endrer en bildeledetekst

- 1 Klikk på ikonet Ny i fanen Ledetekster, og velg Bildeledetekst.
- 2 Skriv inn en bildetekst for bildeledeteksten i boksen Bildetekst i dialogboksen Egenskaper for ledetekster for bildekartet.
Bildeteksten vises når en bruker kjører analysen. Du kan inkludere HTML-koder i bildeteksten, for eksempel `<b>`, `<center>`, `<font>` og `<table>`.
- 3 Angi en beskrivelse i tekstboksen Beskrivelse (valgfritt).
- 4 Skriv inn plasseringen og navnet til bildet i feltet Bilde-URL.
Hvis bildeledeteksten bare skal brukes av deg, kan du angi en plassering som bare du har tilgang til, for eksempel `c:\datamaskin\temp\map.gif`. For en bildeledetekst som skal være tilgjengelig for andre brukere, må du angi UNC-navnet (universal navnekonvensjon), for eksempel `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`, eller et Web-område som er tilgjengelig for alle brukerne, for eksempel `http://mittfirma.com/bildekart.gif`.
- 5 Angi aktuelle HTML `<map>`-koder og data i HTML-tekstboksen.
Et HTML `<map>`-uttrykk med `<area>`-elementer er obligatorisk. Hvert `<area>`-element må angi attributtene `shape=` og `coords=`. Hvis attributtet `alt=` er angitt, tilordnes det til områdetittelen. Eksempel:

```
<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 Hvis du vil trekke ut bildekartopplysningene fra HTML, klikker du på koblingen Trekk ut bildekart fra HTML.
Dialogboksen Egenskaper for ledetekst for bildekart utvides slik at den viser områdetitlene, formene og koordinatene som er angitt i HTML-tekstboksen.
 - Du kan endre verdiene i områdetittelen hvis du vil. Denne teksten vises når en bruker flytter pekeren over bildeområdet.
 - For hvert område må du skrive inn navnet på kolonnen som skal godkjennes når en bruker klikker på den, og verdien som skal brukes, i tekstboksen Kolonne.

MERKNAD: Kolonnen må ha et fullt kvalifisert kolonnenavn i formatet *tabell.kolonnenavn*.

 - La kolonnenavn med mellomrom stå i doble anførselstegn. Eksempel:
 - Account."Account Country"
 - "Units shipped"
- 7 Klikk på OK når du er ferdig.
Bildeledeteksten vises i ruten Visning.
- 8 Hvis du vil vise bildeledeteksten, klikker du på knappen Forhåndsvis.
Når du klikker på et område i bildet, vises det underliggende filteret som er konstruert for det aktuelle området. Du kan klikke på koblingen Oppdater for å vise resultatene. Du kan endre filterkriteriene og deretter klikke på koblingen Oppdater på nytt for å se at endringen gjenspeiles i resultatene.

Slik endrer du egenskapene for en bildeledetekst

- 1 Klikk på ikonet Egenskaper for ledeteksten.
- 2 Gjør endringer i bildetekst, beskrivelse og bilde-URL i dialogboksen Egenskaper for ledetekst for bildetilordning.
- 3 Hvis du vil endre bildetilordningen, klikker du på koblingen Endre bildetilordning nederst i dialogboksen.
- 4 Klikk på OK når du er ferdig.

Legge til variabelledetekster i Analytics

En variabelledetekst gir brukere muligheten til å velge en verdi fra et sett av verdier som du angir i ledeteksten. Det finnes to typer variabelledetekster:

- **Presentasjonsvariabel.** En ledetekst for presentasjonsvariabel kan brukes i en formel eller et filter.
- **Forespørselsvariabel.** En ledetekst for forespørselsvariabel kan brukes til å overstyre verdien for en øktvariabel under varigheten for en forespørsel som er startet fra ledeteksten. Hvis en forespørselsvariabel som har det samme navnet som en systemvariabel, finnes i en analyse, overstyres verdien for systemvariabelen av verdien som brukeren velger i ledeteksten for forespørselsvariabel. Den valgte verdien for forespørselsvariabelen trer imidlertid i kraft bare fra tidspunktet når brukeren trykker på knappen Start for ledeteksten til analyseresultatene blir returnert.

MERKNAD: Visse systemøktvariabler kan ikke overstyres.

En ledetekst for en variabel er ikke avhengig av en kolonne, men den kan bruke en kolonne. Verdisettet i en variabelledetekst kan være ett av følgende:

- Egendefinerte verdier
- Alle verdier fra en kolonne
- Bestemte verdier fra en kolonne
- Verdier i en lagret gruppe
- Verdier som returneres av en SQL-setning som du angir

Hvis du vil gi et eksempel på en variabelledetekst som bruker egendefinerte verdier, kan du gi brukere muligheten til å se inntektsverdier etter bruk av forskjellige rabattnivåer. Hvis du vil gjøre dette, kan du opprette en ledetekst for presentasjonsvariabel og angi verdiene som 10, 15 og 20 prosent. Deretter oppretter du en ny kolonne i analysen og angir formelen for inntekt multiplisert med variabelen du har angitt.

Hvis du vil gi et eksempel på en variabelledetekst som bruker verdier fra kolonner, kan du opprette en ledetekst for presentasjonsvariabel som bruker verdien fra kolonnen Salgsfase. Deretter oppretter du et filter i analysen som bruker variabelen til å filtrere etter den valgte salgsfasen. En variabelledetekst som bruker disse verdiene som en kolonne, fungerer på samme måte som en kolonneledetekst. Variabelledetekster har imidlertid en fordel ved at du kan opprette flere variabelledetekster med verdiene i den samme kolonnen, mens du bare kan opprette én kolonneledetekst for en gitt kolonne.

Slik legger du til en variabelledetekst

- 1 Klikk på ikonet Ny og deretter Ledetekst for variabel i fanen Ledetekster i redigeringsprogrammet for analyse.
- 2 I dialogboksen Ny ledetekst:
 - a I feltet Forespørsel om gjør du ett av følgende:
 - Velg Presentasjonsvariabel, og angi deretter et navn for variabelen.
 - Velg Forespørselsvariabel, og angi deretter navnet på variabelen. Navnet må være nøyaktig det samme som navnet på øktvariabelen som du vil overstyre verdien for.
 - b Angi en passende etikett for ledeteksten, og angi eventuelt en beskrivelse.

Etiketten vises ved siden av ledetekstfeltet under kjøring.

- c Velg en metode som brukeren skal benytte til å velge en verdi å filtrere etter, på rullegardinmenyen Brukerinndata.
- d Hvis du har valgt brukerinndatatypesen Valgliste, Avmerkingsbokser, Alternativknapper eller Listeboks, angir eller velger du verdiene for variabelen.
- e Angi valgene for variabelledeteksten i området Valg i dialogboksen.
Valgene varierer avhengig av hva du har valgt i feltet Brukerinndata.
- f Når du er ferdig med å definere ledeteksten, klikker du på OK for å lukke dialogboksen.

3 Lagre analysen.

Trinn 4: Lagre analyser

Når du er ferdig med å definere kriterier, oppsett og valgfrie ledetekster for en analyse, lagrer du den.

Slik fullfører du en analyse og lagrer den

- 1 Klikk på ikonet Lagre eller Lagre som til høyre på ikonlinjen i fanen Kriterier, Resultater eller Ledetekster.
- 2 Velg mappen der du vil lagre analysen.

Merknad: Hvis brukerrollen din har rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan du opprette, redigere og lagre rapporter i alle mapper.

- 3 Skriv inn et navn for analysen.

TIPS: Bruk en konsekvent navnekonvensjon som alle brukere kan gjenkjenne. Unngå også bruk av ekstra mellomrom eller symboler, for eksempel apostrofer, når du gir navn til analyser.

- 4 Angi en kort beskrivelse av analysen.

TIPS: Bruk beskrivelsen til å la brukerne få vite om analysen inneholder historiske data eller data i sanntid.

- 5 Klikk på OK.

Gjøre egendefinerte analyser felles

Før du gjør en rapport tilgjengelig for alle ansatte, må du kontrollere innholdet og formatet ved å kjøre en test og få godkjenning fra personen som har bedt om rapporten. Personen som vurderer, må kontrollere at følgende er oppfylt:

- Rapporten inneholder alle nødvendige kolonner.
- Kolonner er sortert riktig.
- Filtre begrenser dataene riktig.
- Diagrammer viser dataene på en nyttig måte.

Du kan frigi rapportene du har opprettet, slik at alle ansatte i firmaet kan bruke dem. Disse rapportene vises i området Delte egendefinerte analyser på den enkelte ansattes hjemmeside for rapporter.

Merknad: Hjemmesiden for rapporter har en grense på 100 egendefinerte rapporter.

Slik gjør du rapporten felles

- 1 Klikk på fanen Analyse i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Katalog på hjemmesiden, og finn deretter analysen.
- 3 Åpne analysen.
- 4 Klikk på Lagre.

5 Velg mappen der du vil lagre rapporten.

6 Klikk på OK for å lagre rapporten.

Når du gjør en rapport felles, frigis rapporten slik at andre ansatte i firmaet, som kan vise mappen der du lagret rapporten, kan få tilgang til den. Den private rapporten i Mine mapper er fortsatt lagret hvis du vil kjøre den eller revidere den for dynamisk analyse senere.

Vise SQL-kode i fanen Avansert i Analytics

Fanen Avansert i redigeringsprogrammet for analyse viser SQL-koden som sendes til Oracle BI-tjeneren, når analysen utføres. Det kan være nyttig å vise SQL-koden når du skal løse eventuelle problemer i en analyse. Fanen Avansert er tilgjengelig bare hvis brukerrollen din har én av følgende rettigheter:

■ Håndter egendefinerte rapporter

■ Håndter personlige rapporter

Hvis brukerrollen din har rettigheten Analyse på tvers av emneområder, kan du også bruke fanen Avansert til å aktivere variabelen for dimensjonalitet i SQL-koden for en analyse som kombinerer to eller flere emneområder. Variabelen for dimensjonalitet gjør at spørringen kan returnere den totale verdien for alle de valgte målingene i dimensjonene. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du kombinerer flere emneområder i en analyse, se [Kombinere flere emneområder i én enkelt analyse \(på side 982\)](#).

Bruke funksjoner i Analytics

SQL-funksjoner utfører forskjellige beregninger for kolonneverdier. Denne delen forklarer syntaksen for funksjonene som støttes av Oracle CRM On Demand. Her forklares også hvordan du uttrykker litteraler. Det finnes aggregatfunksjoner, strengfunksjoner, matematiske funksjoner, funksjoner for dato/klokkeslett i kalender, konverteringsfunksjoner og systemfunksjoner.

Du kan bruke funksjoner hvor som helst der formler eller SQL-uttrykk er tillatt. Eksempel:

■ **Kolonneformler.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Konfigurere kolonneformler \(på side 977\)](#).

■ **Filterformler.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til filtre i kolonner i Analytics \(på side 961\)](#).

■ **Ruter.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til filtre i kolonner i Analytics \(på side 961\)](#).

Formelnavn

Når du refererer til en kolonne i en funksjon, må du bruke det interne formelnavnet. Alle kolonner har to forskjellige navn:

- *Visningsnavnet* for kolonnen er navnet som vises i området Aktivt emneområde til venstre på siden, under et spesifikt mappenavn. Disse navnene brukes som standardetiketter for kolonneoverskriftene. Navnene endres alt etter språkinnstillingen til brukeren og i henhold til endringer av feltnavn som er utført av selskapets Oracle CRM On Demand-administrator.
- *Formelnavnet* er et fast, internt navn for hver kolonne. Disse navnene er alltid på engelsk. Formelnavn består av to deler som er atskilt av et punktum. Den første delen svarer til mappenavnet, og den andre delen svarer til kolonnen. Hvis det er mellomrom i mappe- eller kolonnenavnet, må den aktuelle delen være i doble anførselstegn. Mappenavnet i et formelnavn er ofte det samme som navnet på mappen som vises, men ikke alltid.

I tabellen nedenfor finner du eksempler på formelnavn som svarer til spesifikke mappe- og visningsnavn for en kolonne.

Mappenavn	Vist navn	Formelnavn
Firma	Hovedtelefonnummer	Account."Phone Number"

Mappenavn	Vist navn	Formelnavn
Firma	Årlige inntekter	Account."Annual Revenue"
Opprettelsesdato	Regnskapskvartal/år	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Eid av bruker	Bruker-ID	Employee."Employee ID"

Søke etter formelnavnet

Hvis du vil fastslå formelnavnet for en kolonne, må du først legge til kolonnen i en rapport. Klikk på Rediger formel [fx], og klikk deretter på fanen Kolonneformel i dialogboksen som vises. Formelnavnet for kolonnen vises i tekstboksen Kolonneformel.

TIPS: Når markøren er i dialogboksen Kolonneformel, kan du klikke på en kolonne på handlingslinjen for å sette inn kolonnens formelnavn direkte i tekstboksen ved markøren (kolonnen legges ikke til i listen over kolonner for rapporten). Denne snarveien virker bare for dialogboksen Kolonneformel, ikke for andre dialogbokser der du kan angi SQL.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- [Uttrykke litteraler \(på side 1033\)](#)
- [Aggregatfunksjoner \(på side 1034\)](#)
- [Strengfunksjoner \(på side 1043\)](#)
- [Matematiske funksjoner \(på side 1048\)](#)
- [Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender \(på side 1054\)](#)
- [Konverteringsfunksjoner \(på side 1060\)](#)
- [Systemfunksjoner \(på side 1060\)](#)

Uttrykke litteraler

En litteral er en verdi som ikke er null, og som svarer til en gitt datatype. Litteraler er vanligvis konstante verdier. Det vil si at de er verdier som bokstavelig talt blir tatt *som de er*, uten at de endres i det hele tatt. En litteralverdi må overholde datatypen den står for.

Denne delen beskriver hvordan du uttrykker hver litteraltype.

Tegnlitteraler

En tegnlitteral består av tegn, for eksempel bokstaver, tall og symboler. Når du skal uttrykke en tegnlitteral, må du plassere tegnstrengen i enkle anførselstegn ('). Lengden på litteralen bestemmes av antallet tegn mellom de enkle anførselstegnene.

Dato/klokkeslettlitteraler

SQL 92-standarden definerer tre typer innskrevne *dato/klokkeslettlitteraler*, i følgende formater:

DATE 'åååå-MM-dd'

TIME 'tt:MM:ss'

TIMESTAMP 'åååå-MM-dd tt:mm:ss'

Disse formatene er faste. Når du skal uttrykke en innskrevet dato/klokkeslettlitteral, bruker du nøkkelordene DATE, TIME eller TIMESTAMP fulgt av en dato/klokkeslettstreng i enkle anførselstegn. To sifre må brukes for alle komponenter bortsett fra år, selv om verdien er ett enkelt siffer.

Eksempel:

CASE

```
WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
```

```
ELSE 'før 2006'
```

END

Numeriske litteraler

En numerisk literal står for en verdi av en numerisk datatype. Når du skal uttrykke en numerisk literal, inkluderer du ganske enkelt tallet.

Du må ikke sette numeriske litteraler i enkle anførselstegn. Dette vil føre til at literalen regnes som en tegnliteral.

Du kan sette et plusstegn (+) eller minustegn (-) før et tall for å indikere et positivt eller negativt tall. Tall kan ha et desimaltegn og desimaltall.

Hvis du vil uttrykke eksponenttall som litteralkonstanter, angir du et tall fulgt av bokstaven *E* (med stor eller liten bokstav) fulgt av plusstegnet (+) eller minustegnet (-) for å indikere en positiv eller negativ eksponent. Ingen mellomrom er tillatt mellom heltallet, bokstaven *E* og eksponentverdien.

Eksempler:

52

2,98

-326

12,5E6

Aggregatfunksjoner

Aggregatfunksjoner oppretter sammendragsresultater ved at de fungerer på flere verdier. Aggregatfunksjonene kan ikke brukes til å danne en nestet aggregering i uttrykk i kolonner som har en standard aggregeringsregel forhåndsdefinert av Oracle CRM On Demand.

Avg

Beregner gjennomsnittsverdien for et uttrykk i et resultatsett. Må ta et numerisk uttrykk som argument.

Syntaks:

AVG (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

AvgDistinct

Beregner gjennomsnittsverdien for alle distinkte verdier for et uttrykk. Må ta et numerisk uttrykk som argument.

Syntaks:

AVG (DISTINCT n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

BottomN

Rangerer de laveste *n* verdiene for uttrykksargumentet fra 1 til *n*, der 1 svarer til den laveste numeriske verdien. BOTTOMN-funksjonen virker for verdiene som returneres i resultatsettet.

Syntaks:

BOTTOMN (*n_uttrykk*, *n*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall. Representerer det laveste antallet rangeringer som vises i resultatsettet, der 1 er den laveste rangeringen.

MERKNAD: En spørring kan bare inneholde ett BOTTOMN-uttrykk.

Antall

Beregner antallet rader som har en annen verdi enn null for uttrykket. Uttrykket er vanligvis et kolonnenavn, der antallet rader med andre verdier enn null for kolonnen returneres.

Syntaks:

COUNT (*uttrykk*)

der:

uttrykk Ethvert uttrykk.

CountDistinct

Legger til unik behandling for COUNT-funksjonen.

Syntaks:

COUNT (DISTINCT *uttrykk*)

der:

uttrykk Ethvert uttrykk.

Count (*) (CountStar)

Teller antallet rader.

Syntaks:

COUNT (*)

Hvis en tabell med navnet Fakta for eksempel inneholder 200 000 000 rader, vil spørringen nedenfor returnere følgende resultater:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Beregner et glidende gjennomsnitt for de siste *n* radene med data, inkludert gjeldende rad.

Gjennomsnittet for den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden, gjennomsnittet for den andre raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de to første radene med data, gjennomsnittet for den tredje

raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de tre første radene med data og så videre. Når den nte raden er nådd, beregnes gjennomsnittet basert på de siste n radene med data.

Syntaks:

MAVG (numUttr, heltall)

der:

numUttr Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

heltall Ethvert positivt heltall. Representerer gjennomsnittet for de siste n radene med data.

Maks.

Beregner maksimumsverdien (den høyeste numeriske verdien) for radene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

MAX (uttrykk)

der:

uttrykk Ethvert uttrykk.

Median

Beregner medianverdien (middelverdien) for radene som oppfyller det argumentet for det numeriske uttrykket. Når det er et likt antall rader, er medianen gjennomsnittet av de to midterste radene. Denne funksjonen returnerer alltid en dobbeltverdi.

Syntaks:

MEDIAN (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Min.

Beregner minimumsverdien (den laveste numeriske verdien) for radene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

MIN (uttrykk)

der:

uttrykk Ethvert uttrykk.

NTile

NTILE-funksjonen bestemmer rangeringen av en verdi med hensyn til en brukerdefinert rangering. Den returnerer heltall som står for ethvert rangeringsområde. Det resulterende sorterte datasettet deles med andre ord opp i et antall deler der det omtrent er samme antall verdier i hver del.

Syntaks:

NTILE (n_uttrykk, n)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Et positivt heltall som ikke er null, som står for antall deler.

Hvis argumentet *n_uttrykk* ikke er NULL, returnerer funksjonen et heltall som står for en rangering i det rapporterte området.

NTile med *n*=100 returnerer det som vanligvis kalles for en *persentil* (med tall fra 1 til 100, der 100 står for det høyeste). Denne verdien er forskjellig fra resultatene av persentilfunksjonen i Oracle BI Server. Denne funksjonen samsvarer med det som kalles *prosentrangering* i SQL 92, og returnerer verdier fra 0 til 1.

Percentile

Beregner en prosent rangering for hver verdi som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket. Prosent rangeringsområdene er fra og med 0 (1. prosentdel) til og med 1 (100. prosentdel).

PERCENTILE-funksjonen beregner prosentdelen basert på verdiene i resultatsettet fra spørringen.

Syntaks:

PERCENTILE (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Rank

Beregner rangeringen for hver verdi som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket. Det høyeste tallet får rangeringen 1, og hver etterfølgende rangering får det neste etterfølgende heltallet (2, 3, 4...). Hvis noen verdier er like, får de samme rangering (for eksempel 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

RANK-funksjonen beregner rangeringen basert på verdiene i resultatsettet fra spørringen.

Syntaks:

RANK (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

StdDev

STDDEV-funksjonen returnerer standardavviket for et sett med verdier. Den returnerte typen er alltid en dobbeltverdi.

Syntaks:

STDDEV([ALL | DISTINCT] n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

- Hvis ALL er angitt, beregnes standardavviket for alle dataene i settet.
- Hvis DISTINCT er angitt, ignoreres alle duplikater i beregningen.

- Hvis ingenting er angitt (som standard), er alle dataene med i beregningen.

Det finnes to andre funksjoner som er relaterte til STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] *n_uttrykk*)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] *n_uttrykk*)

STDDEV og STDDEV_SAMP er synonymer.

StdDev_Pop

Returnerer standardavviket for et sett med verdier ved hjelp av beregningsformelen for populasjonsavvik og standardavvik.

Syntaks:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] *numUtttr*)

der:

numUtttr Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

- Hvis ALL er angitt, beregnes standardavviket for alle dataene i settet.
- Hvis DISTINCT er angitt, ignorerer alle duplikater i beregningen.

Sum

Beregner summen av alle verdier som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

SUM (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

SumDistinct

Beregner summen av alle de distinkte verdiene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

SUM(DISTINCT *n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

TopN

Rangerer de høyeste *n* verdiene for uttrykksargumentet fra 1 til *n*, der 1 svarer til den høyeste numeriske verdien.

TOPN-funksjonen virker for verdiene som returneres i resultatsettet.

Syntaks:

TOPN (*n_uttrykk*, *n*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall. Representerer det høyeste antallet rangeringer som vises i resultatsettet, der 1 er den høyeste rangeringen.

En spørring kan bare inneholde ett TOPN-uttrykk.

Løpende aggregatfunksjoner

Løpende aggregatfunksjoner ligner på funksjonsaggregater ved at de tar et sett med poster som inndata, men i stedet for å returnere ett enkelt aggregat for hele settet med poster, returnerer de aggregatet basert på poster som er registrert så langt.

Denne delen beskriver de løpende aggregatfunksjonene som støttes av Oracle BI Server.

MAVG

Beregner et glidende gjennomsnitt for de siste *n* radene med data i resultatsettet, inkludert gjeldende rad.

Syntaks:

MAVG (*n_uttrykk*, *n*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall. Representerer gjennomsnittet for de siste *n* radene med data.

Gjennomsnittet for den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Gjennomsnittet for den andre raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de to første radene med data. Gjennomsnittet for den tredje raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de tre første radene med data og så videre til du når den nte raden, der gjennomsnittet beregnes basert på de siste *n* radene med data.

MSUM

Denne funksjonen beregner en glidende sum for de siste *n* radene med data, inkludert gjeldende rad.

Summen i den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Summen i den andre raden beregnes ved å ta summen i de to første radene med data. Summen i den tredje raden beregnes ved å ta summen i de tre første radene med data og så videre. Når den nte raden er nådd, beregnes summen basert på de siste *n* radene med data.

Syntaks:

MSUM (*n_uttrykk*, *n*)

Der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall. Representerer summen av de siste *n* radene med data.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker MSUM-funksjonen.

MÅNED	INNTEKT	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00

FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	400,00
MAI	300,00	500,00
JUNI	400,00	800,00
JULI	500,00	1200,00
AUG	500,00	1400,00
SEPT	500,00	1500,00
OKT	300,00	1300,00
NOV	200,00	1000,00
DES	100,00	600,00

RSUM

Denne funksjonen beregner en løpende sum basert på poster som er registrert så langt. Summen i den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Summen i den andre raden beregnes ved å ta summen i de to første radene med data. Summen i den tredje raden beregnes ved å ta summen i de tre første radene med data og så videre.

Syntaks:

RSUM (n_uttrykk)

Der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RSUM-funksjonen.

MÅNED	INNTEKT	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	500,00
MAI	300,00	800,00

JUNI	400,00	1200,00
JULI	500,00	1700,00
AUG	500,00	2200,00
SEPT	500,00	2700,00
OKT	300,00	3000,00
NOV	200,00	3200,00
DES	100,00	3300,00

RCOUNT

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og teller antallet poster som er registrert så langt. Verdien tilbakestilles for hver gruppe i spørringen. Hvis en sorteringsrekkefølge er definert i en kolonne, økes ikke denne funksjonen for sammenføring av identiske verdier for den sorterte kolonnen. Du unngår dette problemet hvis rapportene enten ikke inneholder en sorteringsrekkefølge i noen kolonne eller inneholder sorteringsrekkefølger i alle kolonner.

Syntaks:

RCOUNT (*Uttr*)

Der:

Uttr Et uttrykk av enhver datatype.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RCOUNT-funksjonen.

MÅNED	FORTJENESTERCOUNT	
MAI	300,00	2
JUNI	400,00	3
JULI	500,00	4
AUG	500,00	5
SEPT	500,00	6
OKT	300,00	7

RMAX

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og viser maksimumsverdien basert på poster som er registrert så langt. Den angitte datatypen må kunne sorteres.

Syntaks:

RMAX (uttrykk)

Der:

uttrykk Et uttrykk av enhver datatype. Datatypen må ha en tilknyttet sorteringsrekkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RMAX-funksjonen.

MÅNED	FORTJENESTERMAX	
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
APRIL	100,00	200,00
MAI	300,00	300,00
JUNI	400,00	400,00
JULI	500,00	500,00
AUG	500,00	500,00
SEPT	500,00	500,00
OKT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DES	100,00	500,00

RMIN

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og viser minimumsverdien basert på poster som er registrert så langt. Den angitte datatypen må kunne sorteres.

Syntaks:

RMIN (uttrykk)

Der:

uttrykk Et uttrykk av enhver datatype. Datatypen må ha en tilknyttet sorteringsrekkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RMIN-funksjonen.

MÅNED	FORTJENESTERMIN	

JAN	400,00	400,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
APRIL	100,00	100,00
MAI	300,00	100,00
JUNI	400,00	100,00
JULI	500,00	100,00
AUG	500,00	100,00
SEPT	500,00	100,00
OKT	300,00	100,00
NOV	200,00	100,00
DES	100,00	100,00

Strengfunksjoner

Strengfunksjoner utfører forskjellige tegnmanipuleringer, og de virker for tegnstrenger.

ASCII

Konverterer streng med ett tegn til den tilsvarende ASCII-koden, som er mellom 0 og 255.

Syntaks:

ASCII (tegnuttrykk)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til et ASCII-tegn.

Hvis tegnuttrykket evalueres til flere enn ett tegn, returneres ASCII-koden som svarer til det første tegnet i uttrykket.

BIT_LENGTH

Returnerer lengden på en angitt streng i biter. Hvert Unicode-tegn er 2 byte, som svarer til 16 biter.

Syntaks:

BIT_LENGTH (tegnuttrykk)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

CHAR

Konverterer en numerisk verdi mellom 0 og 255 til tegnverdien som svarer til ASCII-koden.

Syntaks:

CHAR (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi mellom 0 og 255.

CHAR_LENGTH

Returnerer lengden av en angitt streng i antall tegn. Innledende og avsluttende mellomrom telles ikke med i lengden av strengen.

Syntaks:

CHAR_LENGTH (*tegnuttrykk*)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi mellom 0 og 255.

CONCAT

Det er to former av denne funksjonen. Den første formen slår sammen to tegnstrenger. Den andre formen bruker tegnet for den sammenslåtte tegnstrengen til å slå sammen flere enn to tegnstrenger.

Syntaks for form 1:

CONCAT (*tegnuttrykk1*, *tegnuttrykk2*)

der:

tegnuttrykk Uttrykk som evalueres til tegnstrenger.

Syntaks for form 2:

strenguttrykk1 || *strenguttrykk2* || ... *strenguttrykkxx*

der:

strenguttrykk Uttrykk som evalueres til tegnstrenger, atskilt av operatoren for sammenslåing av tegnstrenger || (doble vertikale linjer). Den første strengen slås sammen med den andre strengen for å produsere en midlertidig streng, som deretter slås sammen med den neste strengen, og så videre.

Eksempel:

Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"

Resultatet kan se slik ut:

Action Rentals - Hovedkontor

INSERT

Setter inn en angitt tegnstreng på en angitt plassering i en annen tegnstreng, ved å erstatte et angitt antall tegn i målstrengen.

Syntaks:

INSERT (*tegnuttrykk1*, *n*, *m*, *tegnuttrykk2*)

der:

<i>tegnuttrykk1</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det blir satt inn tegn i.
<i>tegnuttrykk2</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen som skal settes inn.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra starten av den første strengen der en del av den andre strengen settes inn.
<i>m</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn i den første strengen som skal erstattes av den andre strengen i sin helhet.

LEFT

Returnerer et angitt antall tegn fra venstre i en streng.

Syntaks:

LEFT (*tegnuttrykk*, *n*)

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra venstre i strengen som returneres.

LENGTH

Returnerer lengden av en angitt streng i antall tegn. Eventuelt etterfølgende mellomrom tas ikke med i lengden.

Syntaks:

LENGTH (*tegnuttrykk*)

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

LOCATE

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer LOCATE-funksjonen verdien 0. Hvis du vil angi en startposisjon for å begynne søket, bruker du LOCATEN-funksjonen i stedet.

Syntaks:

LOCATE (*tegnuttrykk1*, *tegnuttrykk2*)

der:

<i>tegnuttrykk1</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er uttrykket det skal søkes etter i tegnuttrykket.
<i>tegnuttrykk2</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er uttrykket det skal søkes i.

LOCATEN

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Dette er identisk med LOCATE-funksjonen, bortsett fra at søket begynner ved posisjonen som er angitt av et heltallsargument. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer LOCATEN-funksjonen verdien 0. Den numeriske posisjonen som skal returneres, bestemmes av å angi det første tegnet i strengen til å oppta posisjon 1, uavhengig av verdien i heltallsargumentet.

Syntaks:

LOCATEN (tegnuttrykk1, tegnuttrykk2, n)

der:

<i>tegnuttrykk1</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes etter.
<i>tegnuttrykk2</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes i.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som ikke er null, og som står for startposisjonen der det skal begynnes å søke etter plasseringsuttrykket.

LOWER

Konverterer en tegnstreng til små bokstaver.

Syntaks:

LOWER (tegnuttrykk)

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

OCTET_LENGTH

Returnerer bitene, i 8 basisenheter (antallet byte), for en angitt streng.

Syntaks:

OCTET_LENGTH (tegnuttrykk)

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

POSITION

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer funksjonen 0.

Syntaks:

POSITION (tegnuttrykk1 IN tegnuttrykk2)

der:

<i>tegnuttrykk1</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes etter.

tegnuttrykk2 Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes i.

REPEAT

Gjentar et angitt uttrykk *n* ganger, der *n* er et positivt heltall.

Syntaks:

REPEAT (*tegnuttrykk*, *n*)

REPLACE

Erstatter angitte tegn i en streng med andre angitte tegn.

Syntaks:

REPLACE (*tegnuttrykk*, *endringsuttrykk*, *erstatningsuttrykk*)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Denne strengen får erstattet tegnene.

endringsuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Angir tegnene i den første strengen som skal erstattes.

erstatningsuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Angir tegnene som skal erstattes i den første strengen.

RIGHT

Returnerer et angitt antall tegn fra høyre i en streng.

Syntaks:

RIGHT (*tegnuttrykk*, *n*)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

n Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra høyre i strengen som returneres.

SPACE

Setter inn tomme mellomrom.

Syntaks:

SPACE (*heltall*)

der:

heltall Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

SUBSTRING

Oppretter en ny streng som starter fra et gitt antall tegn i den opprinnelige strengen.

Syntaks:

SUBSTRING (tegnuttrykk FROM startposisjon)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

startposisjon Et positivt heltall som indikerer startposisjonen i den første tegnstrengen.

Eksempel:

SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)

Resultater i:

CDEF

TRIM

Fjerner angitte innledende og/eller etterfølgende tegn fra en tegnstreng.

Syntaks:

TRIM (type 'tegn' FROM tegnuttrykk)

der:

type LEADING Fjerner angitte innledende tegn fra en tegnstreng.

TRAILING Fjerner angitte etterfølgende tegn fra en tegnstreng.

BOTH Fjerner angitte tegn, både innledende og etterfølgende, fra en tegnstreng.

tegn Ethvert enkelt tegn. Hvis tegnet og de enkle anførselstegnene utelates fra spesifikasjonen, brukes et mellomrom som standard.

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

MERKNAD: Syntaksen TRIM (tegnuttrykk) er også gyldig. Dette beskjerer alle innledende og etterfølgende mellomrom.

UPPER

Konverterer en tegnstreng til store bokstaver.

Syntaks:

UPPER (tegnuttrykk)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

Matematiske funksjoner

De matematiske funksjonene utfører matematiske operasjoner.

Abs

Beregner den absolutte verdien for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

ABS (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Acos

Beregner buecosinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

ACOS (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Asin

Beregner buesinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

ASIN (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Atan

Beregner buetangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

ATAN (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Atan2

Beregner buetangens for y/x, der y er det første numeriske uttrykket og x er det andre numeriske uttrykket.

Syntaks:

ATAN2 (n_uttrykk1, n_uttrykk2)

der:

n_uttrykk (1 og 2) Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Ceiling

Runder av et numerisk uttrykk som ikke er et heltall, til det neste høyere heltallet. Hvis det numeriske uttrykket evalueres til et heltall, returnerer Ceiling-funksjonen dette heltallet.

Syntaks:

CEILING (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Cos

Beregner cosinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

COS (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Cot

Beregner cotangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

COT (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Degrees

Konverterer et uttrykk fra radianer til grader.

Syntaks:

DEGREES (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Exp

Beregner verdien e til den angitte potensen.

Syntaks:

EXP (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Floor

Runder av et numerisk uttrykk som ikke er et heltall, til det neste lavere heltallet. Hvis det numeriske uttrykket evalueres til et heltall, returnerer FLOOR-funksjonen dette heltallet.

Syntaks:

FLOOR (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Logge

Beregner den naturlige logaritmen for et uttrykk.

Syntaks:

LOG (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Log10

Beregner basis 10-logaritmen for et uttrykk.

Syntaks:

LOG10 (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Mod

Deler det første numeriske uttrykket på det andre numeriske uttrykket og returnerer restverdien av kvotienten.

Syntaks:

MOD (*n_uttrykk1*, *n_uttrykk2*)

der:

n_uttrykk (1 og 2) Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Pi

Returnerer den konstante verdien av pi (omkretsen av en sirkel dividert på diameteren av en sirkel).

Syntaks:

PI()

Power

Tar det første numeriske uttrykket og opphøyer det til potensen som er angitt i det andre numeriske uttrykket.

Syntaks:

POWER(*n_uttrykk1*, *n_uttrykk2*)

der:

n_uttrykk (1 og 2) Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Radians

Konverterer et uttrykk fra grader til radianer.

Syntaks:

RADIANS (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Rand

Returnerer et tilfeldig tall mellom 0 og 1.

Syntaks:

RAND()

RandFromSeed

Returnerer et tilfeldig tall basert på en seedet verdi. For en gitt seedet verdi genereres det samme settet med tilfeldige tall.

Syntaks:

RAND (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Round

Runder av et numerisk uttrykk med en nøyaktighet på *n* sifre.

Syntaks:

ROUND (*n_uttrykk*, *n*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall som står for antallet sifre (det vil si antallet desimalplasser) det skal rundes av til.

Eksempel:

ROUND (12.358,2)

Returnerer:

12,36

Sign

Returnerer verdien 1 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til et positivt tall, verdien -1 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til et negativt tall, og 0 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til null.

Syntaks:

SIGN (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Sin

Beregner sinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

SIN (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Sqrt

Beregner kvadratroten av argumentet for det numeriske uttrykket. Det numeriske uttrykket må være et positivt tall.

Syntaks:

SQRT (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en positiv numerisk verdi.

Tan

Beregner tangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

TAN (*n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Truncate

Avkorter et desimaltall til å returnere et angitt antall desimalplasser.

Syntaks:

TRUNCATE (*n_uttrykk*, *n*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall som står for antallet desimalplasser som skal returneres.

Eksempel:

TRUNCATE (12.358,2)

Returnerer:

12,35

Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender

Funksjonene for dato/klokkeslett i kalender manipulerer data i datatyper for dato, klokkeslett og tidsstempel. (Tidsstempeldatatypen er en kombinasjon av dato og klokkeslett.)

Current_Date

Returnerer dagens dato. Datoen er basert på datamaskinen. Verdien inneholder ikke en klokkeslettkomponent.

Syntaks:

CURRENT_DATE

Current_Time

Returnerer gjeldende klokkeslett. Klokkeslettet er basert på datamaskinen. Verdien inneholder ikke en datokomponent.

Merknad: Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

CURRENT_TIME (n)

der:

n Ethvert heltall som står for antall sifre for hvor nøyaktig sekunder skal vises. Argumentet er valgfritt. Funksjonen returnerer standard nøyaktighet når det ikke er oppgitt et argument.

Current_TimeStamp

Returnerer gjeldende dato/tidsstempel. Tidsstempelet er basert på datamaskinen.

Merknad: Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

CURRENT_TIMESTAMP (n)

der:

n Ethvert heltall som står for antall sifre for hvor nøyaktig sekunder skal vises. Argumentet er valgfritt. Funksjonen returnerer standard nøyaktighet når det ikke er oppgitt et argument.

Day_Of_Quarter

Returnerer et tall (fra 1 til 92) som svarer til dagen i kvartalet for den angitte datoen.

Syntaks:

DAY_OF_QUARTER (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

DayName

Returnerer navnet på ukedagen (på engelsk) for en angitt dato.

Syntaks:

DAYNAME (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

DayOfMonth

Returnerer tallet som svarer til dagen i måneden for en angitt dato.

Syntaks:

DAYOFMONTH (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

DayOfWeek

Returnerer et tall mellom 1 og 7, som svarer til ukedagen for en angitt dato. Tallet 1 svarer til søndag, og tallet 7 svarer til lørdag.

Syntaks:

DAYOFWEEK (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

DayOfYear

Returnerer tallet (fra 1 til 366) som svarer til dagen i året for en angitt dato.

Syntaks:

DAYOFOYEAR (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Hour

Returnerer et tall (fra 0 til 23) som svarer til timen for et angitt klokkeslett. For eksempel: 0 svarer til midnatt, og 23 svarer til klokken 11 om kvelden.

Syntaks:

HOUR (klokkeslettuttrykk)

der:

klokkeslettuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

Minute

Returnerer et tall (fra 0 til 59) som svarer til minuttet for et angitt klokkeslett.

Syntaks:

MINUTE (klokkeslettuttrykk)

der:

klokkeslettuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

Måned

Returnerer tallet (fra 1 til 12) som svarer til måneden for en angitt dato.

Syntaks:

MONTH (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Month_Of_Quarter

Returnerer tallet (fra 1 til 3) som svarer til måneden i kvartalet for en angitt dato.

Syntaks:

MONTH_OF_QUARTER (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

MonthName

Returnerer navnet på måneden (på engelsk) for en angitt dato.

Syntaks:

MONTHNAME (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Now

Returnerer gjeldende tidsstempel. NOW-funksjonen svarer til CURRENT_TIMESTAMP-funksjonen.

Merknad: Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

NOW ()

Quarter_Of_Year

Returnerer tallet (fra 1 til 4) som svarer til kvartalet i året for en angitt dato.

Syntaks:

QUARTER_OF_YEAR (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Second

Returnerer tallet (fra 0 til 59) som svarer til sekundet for et angitt klokkeslett.

Syntaks:

SECOND (klokkeslettuttrykk)

der:

klokkeslettuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

TimestampAdd

TimestampAdd-funksjonen legger til et angitt antall intervaller i et angitt tidsstempel. Ett enkelt tidsstempel returneres.

Syntaks:

TimestampAdd (intervall, heltallsuttrykk, tidsstempeluttrykk)

der:

<i>interval</i>	Det angitte intervallet. Gyldige verdier er: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til et heltall. Dette er antallet intervaller som skal legges til.
<i>timestamp_expression</i>	Tidsstempelet som brukes som utgangspunkt i beregningen.

Hvis heltallsuttrykket eller tidsstempeluttrykket som sendes til denne funksjonen, er null, returnerer funksjonen verdien null.

I det enkleste scenariet legger denne funksjonen bare den angitte heltallsverdien (*integer_expression*) til den aktuelle komponenten i tidsstempelet, basert på intervallet. Å legge til en uke er det samme som å legge til sju dager, og å legge til et kvartal er det samme som å legge til tre måneder. En negativ heltallsverdi fører til subtrahering (gå tilbake i tid).

En overflyt i den angitte komponenten (for eksempel over 60 sekunder, 24 timer, 12 måneder og så videre) fører til at det må legges et passende intervall til neste komponent. Når du for eksempel legger til dagskomponenten i et tidsstempel, vurderer funksjonen om det er overflyt og tar hensyn til antallet dager i en bestemt måned (inkludert skuddår når februar har 29 dager).

Når du legger til månedskomponenten i et tidsstempel, kontrollerer funksjonen om det resulterende tidsstempelet har et tilstrekkelig antall dager for dagskomponenten. Hvis du for eksempel legger 1 måned til 2000-05-31,

resulterer ikke dette i 2000-06-31 fordi juni ikke har 31 dager. Funksjonen reduserer dagskomponenten til siste dagen i måneden, 2000-06-30 i dette eksemplet.

Et lignende problem oppstår når du legger til årskomponenten for et tidsstempel som har februar som månedskomponent og 29 som dagskomponent (det vil si den siste dagen i februar i et skuddår). Hvis det resulterende tidsstempellet ikke faller på et skuddår, reduserer funksjonen dagskomponenten til 28.

Nedenfor vises eksempler på TimestampAdd-funksjonen:

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempellet når 3 dager legges til 2000-02-27 14:30:00. Siden februar 2000 er et skuddår, returnerer dette et enkelt tidsstempel på 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempellet når 7 måneder legges til 1999-07-31 0:0:0. Dette returnerer et enkelt tidsstempel på 2000-02-29 00:00:00. Legg merke til reduksjonen av dagskomponenten til 29 på grunn av at februar er en kortere måned.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempellet når 25 minutter legges til 2000-07-31 23:35:00. Dette returnerer et enkelt tidsstempel på 2000-08-01 00:00:00. Legg merke til videreføringen av overflyt gjennom månedskomponenten.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

TimeStampDiff-funksjonen returnerer det totale antallet angitte intervaller mellom to tidsstempler.

Syntaks:

```
TimeStampDiff (intervall, tidsstempeluttrykk1, tidsstempeluttrykk2)
```

der:

<i>interval</i>	Det angitte intervallet. Gyldige verdier er: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Tidsstempellet som skal trekkes fra det andre tidsstempellet.
<i>timestamp_expression2</i>	Det andre tidsstempellet, timestamp_expression1, trekkes fra dette tidsstempellet for å finne differansen.

Hvis et tidsstempel på null sendes til denne funksjonen, returneres en nullverdi.

Denne funksjonen bestemmer først tidsstempelkomponenten som svarer til den angitte intervallparameteren. SQL_TSI_DAY svarer for eksempel til dagskomponenten, og SQL_TSI_MONTH svarer til månedskomponenten.

Funksjonen ser deretter på de høyere rangerte komponentene for begge tidsstempler for å beregne det totale antallet intervaller for hvert tidsstempel. Hvis for eksempel det angitte intervallet svarer til månedskomponenten, beregner funksjonen det totale antallet måneder for hvert tidsstempel ved å legge til månedskomponenten og tolv ganger årskomponenten.

Til slutt trekker funksjonen fra det første tidsstempelets totale antall intervaller fra det andre tidsstempelets totale antall intervaller.

Når funksjonen beregner differansen i dager, blir avkorter funksjonen tidsverdien fra begge tidsstempeluttrykkene, og deretter trekker funksjonen fra datoverdiene.

Ved beregning av differansen i uker beregner funksjonen differansen i dager og dividerer på sju før avrunding.

Ved beregning av differansen i kvartaler beregner funksjonen differansen i måneder og dividerer på tre før avrunding.

Ved beregning av differansen i år beregner funksjonen differansen i måneder og dividerer på 12 før avrunding.

TimestampDiff-funksjonen og resultateksempel

Følgende kodeeksempel ber om en differanse i dager mellom tidsstemplene 1998-07-31 23:35:00 og 2000-04-01 14:24:00. Verdien 610 returneres. Legg merke til at skuddåret i 2000 fører til en ekstra dag.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Returnerer et tall (fra 1 til 13) som svarer til uken i kvartalet for den angitte datoen.

Syntaks:

WEEK_OF_QUARTER (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Week_Of_Year

Returnerer et tall (fra 1 til 53) som svarer til uken i året for den angitte datoen.

Syntaks:

WEEK_OF_YEAR (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

År

Returnerer året for den angitte datoen.

Syntaks:

YEAR (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Eksempel:

YEAR (CURRENT_DATE)

Konverteringsfunksjoner

Konverteringsfunksjonene konverterer en verdi fra ett format til et annet.

Cast

Endrer datatypen for en verdi eller en nullverdi til en annen datatype. Denne endringen kreves før du bruker verdier av en datatype i en funksjon eller operasjon som forventer en annen datatype.

Syntaks:

```
CAST (uttrykk|NULL AS datatype)
```

Følgende datatyper kan få endret verdi:

CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING

Det kan hende at enkelte måltyper ikke støttes, alt etter kildedatotypen. Hvis kildedatotypen er en BIT-streng, må måldatypen være en tegnstreng eller en annen BIT-streng.

Eksempel:

Eksemplet nedenfor endrer (CAST-er) årlige inntekter til en INTEGER-verdi for å fjerne desimalplassene og deretter til en CHARACTER-verdi, slik at den kan slås sammen med en tegnlitteral (teksten 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

Hvis du bruker funksjonen CAST, kan denne funksjonen returnere et ekstra mellomrom på slutten av verdien. Eksempel: CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '*' returnerer "2012 *"

Du kan unngå dette problemet ved å angi lengden på returverdien, for eksempel:

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4)))
```

IfNull

Tester om et uttrykk evalueres til en nullverdi. Hvis dette er tilfellet, tilordnes den angitte verdien til uttrykket.

Syntaks:

```
IFNULL (uttrykk, verdi)
```

ValueOf()

Bruk VALUEOF-funksjonen i et uttrykksverktøy eller filter til å referere til verdien av en øktvariabel. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Øktvariabler i Analytics \(på side 1064\)](#).

Øktvariabler må brukes som argumenter for VALUEOF-funksjonen. Se øktvariablene navn for navn.

Eksempel:

Slik bruker du verdien for en øktvariabel med navnet NQ_SESSION.CURRENT_YEAR

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ...  
ELSE ...END
```

Du må bruke det fullt kvalifiserte navnet når du skal referere til en øktvariabel.

Systemfunksjoner

Systemfunksjoner returnerer verdier relatert til økten.

Bruker

Returnerer gjeldende Oracle CRM On Demand-brukers opplysninger.

Hvis brukeren ble opprettet i Oracle CRM On Demand versjon 18 eller tidligere, er brukeropplysningene bruker-ID-en, som er unik for hver bruker.

Hvis brukeren ble opprettet i Oracle CRM On Demand versjon 19 eller senere, er brukeropplysningene rad-ID-en for brukerposten. Hvis du vil hente bruker-ID-en, bruker du VALUEOF-funksjonen og øktvariabelen REPLUSER på denne måten:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Syntaks:

```
USER ()
```

Operatorer

Operatorer brukes til å kombinere uttrykkselementer for å danne bestemte typer sammenligninger i et uttrykk.

Operator	Funksjon i et uttrykk
+	Plusstegn for addisjon
-	Minustegn for subtraksjon
*	Gangetegn for multiplikasjon
/	Deletegn for divisjon
	Sammenslåing av tegnstrenger
(	Åpen parentes, for grupperingsoperasjoner
)	Lukket parentes, for grupperingsoperasjoner
>	Større enn-tegn, som indikerer høyere verdier enn sammenligningen
<	Mindre enn-tegn, som indikerer lavere verdier enn sammenligningen
=	Er lik-tegn, som indikerer lik verdi
<=	Mindre enn eller er lik-tegn, som indikerer like verdier eller lavere verdier enn sammenligningen
>=	Større enn eller er lik-tegn, som indikerer like verdier eller høyere verdier enn sammenligningen
<>	Ikke lik, som indikerer høyere eller lavere verdier, men ikke like verdier
AND	AND-binding, som indikerer kryssning med én eller flere betingelser for å danne en sammensatt betingelse

Operator	Funksjon i et uttrykk
OR	OR-binding, som indikerer sammenslåing med én eller flere betingelser for å danne en sammensatt betingelse
NOT	NOT-binding, som indikerer at en betingelse ikke er oppfylt
,	Komma, som brukes til å skille elementer i en liste

Case-uttrykk

Case-uttrykk er byggeklosser for å opprette betingede uttrykk som kan produsere forskjellige resultater for forskjellige kolonneverdier.

Case (Switch)

Denne formen av et case-uttrykk kalles også for CASE (Lookup). Verdien i uttrykk1 undersøkes og deretter WHEN-uttrykkene. Hvis uttrykk1 svarer til et WHEN-uttrykk, tilordnes verdien i det tilsvarende THEN-uttrykket.

Hvis uttrykk1 svarer til et uttrykk i flere WHEN-uttrykk, tilordnes bare uttrykket som følger det første treffet.

Hvis ingen av WHEN-uttrykkene samsvarer, tilordnes verdien som er angitt i ELSE-uttrykket. Hvis det ikke er angitt noe ELSE-uttrykk, tilordnes verdien NULL.

Se også uttrykket Case (If).

Syntaks:

CASE uttrykk1

WHEN uttrykk THEN uttrykk

{WHEN uttrykk... THEN uttrykk...}

ELSE uttrykk

END

Der:

CASE

Starter CASE-uttrykket. Må følges av et uttrykk og ett eller flere WHEN- og THEN-uttrykk, et valgfritt ELSE-uttrykk og END-nøkkelordet.

WHEN

Angir betingelsen som må oppfylles.

THEN

Angir verdien som skal tilordnes hvis det tilsvarende WHEN-uttrykket er oppfylt.

ELSE

Angir verdien som skal tilordnes hvis ingen av WHEN-betingelsene er oppfylt. Hvis utelatt, brukes ELSE NULL.

END

Avslutter CASE-uttrykket.

Eksempel

CASE Score-par

```

WHEN -5 THEN 'Birdie på par 6'
WHEN -4 THEN 'Må være Tiger'
WHEN -3 THEN 'Tre under par'
WHEN -2 THEN 'To under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Dobbel Bogey'
ELSE 'Trippel Bogey eller verre'
END

```

I eksemplet ovenfor må WHEN-uttrykkene gjenspeile en streng likhet. WHEN-betingelsen

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

er ugyldig fordi sammenligningsoperatorer ikke er tillatt.

Case (If)

Denne formen av Case-uttrykket evaluerer hver WHEN-betingelse. Hvis oppfylt, tilordnes verdien i det tilsvarende THEN-uttrykket.

Hvis ingen av WHEN-betingelsene oppfylles, tilordnes standardverdien som er angitt i ELSE-uttrykket. Hvis det ikke er angitt noe ELSE-uttrykk, tilordnes verdien NULL.

Se også uttrykket Case (Switch).

Syntaks:

```

CASE
WHEN forespurt_betingelse1 THEN uttrykk1
{WHEN forespurt_betingelse2 THEN uttrykk2}
{WHEN forespurt_betingelse... THEN uttrykk...}
ELSE uttrykk
END

```

Der:

CASE

Starter CASE-uttrykket. Må følges av ett eller flere WHEN- og THEN-uttrykk, et valgfritt ELSE-uttrykk og END-nøkkelordet.

WHEN

Angir betingelsen som må oppfylles.

THEN

Verdien som skal tilordnes hvis det tilsvarende WHEN-uttrykket er oppfylt.

ELSE

Angir verdien hvis ingen av WHEN-betingelsene er oppfylt. Hvis utelatt, brukes ELSE NULL.

END

Avslutter CASE-uttrykket.

Eksempel

CASE

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Under par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogey'
WHEN score-par = 2 THEN 'Dobbel Bogey'
ELSE 'Trippel Bogey eller verre'
END
```

I motsetning til Switch-formen av CASE-uttrykket tillater WHEN-uttrykkene i If-formen sammenligningsoperatorer. WHEN-betingelsen

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

er gyldig.

Øktvariabler i Analytics

Øktvariabler inneholder forhåndsdefinerte verdier for en bruker, og initialiseres når en bruker logger på Oracle CRM On Demand. Når øktvariablene er initialisert, endres de ikke i løpet av en økt. Øktvariabler er private verdier for en bruker, og hver forekomst av en øktvariabel kan initialiseres med ulike verdier for ulike brukere. Du finner dem i følgende områder: Tittelvisninger, visninger for fortellende tekst, kolonnefiltre, kolonneformler, instrumentpanelledetekster og så videre.

Den mest vanlige måten å bruke en øktvariabel på, er å referere til den i en kolonnefilterbetingelse i en rapport når du vil begrense resultatene dynamisk. Grensen er basert på verdien for en øktvariabel, for eksempel inneværende regnskapsår og -måned.

Du refererer til en øktvariabel med syntaksen NQ_SESSION.{Variabelnavn}. Hvis du vil referere til den i en kolonneformel, bruker du syntaksen VALUEOF(NQ_SESSION.Variabelnavn).

Øktvariabel	Beskrivelse
CURRENT_DT	Gjeldende dato og klokkeslett.
COMPANY_LANG	Selskapets standardspråk.
COMPANY_TIMEZONE	Selskapets standard tidssone.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Selskapets standardland.
CONTEXT_ID	ID-en til den gjeldende valgte egendefinerte boken eller brukeren i bokutvelgeren.
CURRENT_MONTH	Inneværende regnskapsmåned for brukerøkten. Verdiene er fra 1 til 12.
CURRENT_QTR	Inneværende regnskapskvartal for brukerøkten. Verdiene er fra 1 til 4.

CURRENT_YEAR	Inneværende regnskapsår for brukerøkten. En firesifret verdi, for eksempel 2011.
DISPLAYNAME	Navnet til gjeldende bruker.
INC_SUBITEM	Den gjeldende valgte verdien for avmerkingsboksen Inkluder underelementer i bokutvelgeren.
LAST_QTR	Forrige kvartal.
LAST_QTR_YEAR	Året for forrige kvartal.
LAST_YEAR	Forrige år.
NEXT_QTR	Neste kvartal.
NEXT_QTR_YEAR	Året for neste kvartal.
NEXT_YEAR	Neste år.
PREFERRED_CURRENCY	Angir valutavalget i en analyseledetekst for valuta.
QAGO	Dato (fullstendig dato med definisjonskode for regnskapskalender foranstilt) for et kvartal siden
QTR_BEFORE_LAST	To kvartaler siden.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Året for to kvartaler siden.
REPLUSER	Påloggings-ID-en til gjeldende bruker.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for tjeneren og selskapets standardtidsstempel. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_ALIAS	Alias for gjeldende bruker.
USER_BUSINESS_UNIT	Den gjeldende brukerens forretningsenhet
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Forretningsenhet på nivå 1 i brukerens forretningsenhetshierarki
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Forretningsenhet på nivå 2 i brukerens forretningsenhetshierarki
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Forretningsenhet på nivå 3 i brukerens forretningsenhetshierarki

USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Forretningsenhet på nivå 4 i brukerens forretningsenhetshierarki
USER_COMPANY_CURCY	Selskapets standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for brukeren og selskapets standardtidsstempel. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_COUNTRY	Den gjeldende brukerens land
USER_DEFAULT_CURCY	Brukerens standardvaluta.
USER_DEPARTMENT	Den gjeldende brukerens avdeling
USER_DIVISION	Den gjeldende brukerens avdeling
USER_FISCAL_CALENDAR	Første måned i regnskapsåret for gjeldende bruker.
USER_ID	Den gjeldende brukerens unike system-ID
USER_LANG	Brukerens standardspråk.
USER_LAST_REFRESH_DT	Tidsstempelen, i brukerens tidssone, for starten på den seneste oppdateringen av de historiske dataene.
USER_MANAGER_ALIAS	Den gjeldende brukerens lederalias
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	Tidsstempelen, i brukerens tidssone, for slutten på den seneste oppdateringen av de historiske dataene.
USER_REGION	Den gjeldende brukerens region
USER_REPORTS_TO	Den gjeldende brukerens leder
USER_ROLE	Den gjeldende brukerens rolle
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for brukeren og tidsstempelen for tjeneren. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Den oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_SUBREGION	Den gjeldende brukerens underregion

USER_TIMESTAMP	Tidssstempelet for brukeren basert på tidssoneinnstillingen som er definert i brukerprofilen. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_TIMEZONE	Tidssonebeskrivelsen som er definert i brukerprofilen. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
YAGO	Dato (fullstendig dato med definisjonskode for regnskapskalender foranstilt) for et år siden.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år siden.
YEAR_MINUS_TWO	To år siden.
YEAR_PLUS_TWO	To år fra nå.

Om rapportytelse

Rapportytelse er et viktig hensyn for selskaper med store datavolumer og mange brukere. Jo større og mer omfattende selskapets rapporteringsbehov blir, jo viktigere er rapportytelsen. Hvis du forstår hvordan Oracle CRM On Demand effektivt kompenserer og behandler data med hurtigbufring og under vanskelige forhold, vil du kunne utvikle rapporter med best mulig ytelse.

Dette emnet inneholder en beskrivelse av den innebygde hurtigbufningsmekanismen som muliggjør kort responstid samt den forventede ytelsen under den nattlige oppdateringen og ved bruk av emneområder for rapportering i stedet for analytiske emneområder. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapportytelse, se [Optimalisere ytelsen \(på side 1068\)](#).

Om hurtigbufring

Når rapporter og spørringer kjøres fra analytiske emneområder, hurtigbufres spørringsresultatene. Spørringsbufferen i Oracle CRM On Demand gjør det mulig å behandle senere spørringsforespørsler raskere, uten å måtte gå tilbake til databasen. Denne reduksjonen muliggjør en kortere spørringsresponstid. I tillegg til kortere spørringsresponstid bidrar denne funksjonen til å konservere nettverksressurser og eliminere dyr databasebehandling. Spørringene trenger ikke å være identiske for å dra nytte av denne spørringsbufringen. Selv et delsett av en tidligere kjørt spørring med en filterbetingelse eller den samme spørringen med færre kolonner kan bruke hurtigbufferen som er generert i en tidligere spørring. Datasynligheten varetas fullt ut i forhold til spørringsbufring. Ettersom databasen oppdateres under den trinnvise oppdateringen, blir spørringsbufferen ryddet og fylt på nytt når et nytt sett med spørringer kjøres senere.

Spørringsbufring støttes bare for rapporter og spørringer fra analytiske emneområder. Sanntidsrapporter og -spørringer er ikke aktivert for spørringsbufring. Både sanntidsrapporter/-spørringer og historiske rapporter/spørringer bruker en Web-tjenerbuffer. Web-tjenerbufferen er ikke den samme som spørringsbufferen som støttes i Oracle CRM On Demand. Web-tjenerbufferen for sanntidsspørringer og historiske spørringer eksisterer i minst 10 minutter etter at den er opprettet eller brukt, men den ryddes etter 60 minutter. Noen spørringer kan bli ryddet etter kortere tid enn 60 minutter, avhengig av antall forespørsler som kjøres.

Analytiske (historiske) rapporter kontra rapporteringsrapporter (sanntidsrapporter)

Spørringer som kjøres fra analytiske (historiske) emneområder, er forholdsmessig raskere enn spørringer som kjøres fra emneområder for rapportering (i sanntid). De analytiske emneområdene bruker et spesialisert datalager som er utviklet og optimalisert utelukkende for analyse og rapportering. Sanntidsemneområdene bruker imidlertid

databasen som er optimalisert for å støtte transaksjonsaktivitetene der et lite antall poster leses, skrives og oppdateres ekstremt raskt. Så når emneområder i sanntid brukes, må spørringer konkurrere om databaseressurser som også må håndtere behovene til transaksjonsoppdateringer av Oracle CRM On Demand, noe som påvirker ytelsen til både Oracle CRM On Demand og sanntidsspørringer. På grunn av behovet for å støtte rapportering av mest mulig oppdaterte data, er ikke sanntidsemneområdene aktivert for spørringsbufring, noe som ytterligere reduserer spørringsytelsesproblemer, også for identiske spørringer.

Bruk bare sanntidsemneområder når det er viktig å få de aller mest oppdaterte dataene, eller når de historiske emneområdene ikke oppfyller rapporteringsbehovene.

Rapportytelse under den nattlige oppdateringen

Spørringsytelsen for sanntidsrapporter påvirkes i noen grad under den nattlige oppdateringsprosessen, ettersom dataene som hentes for å besvare forespørselen, også leses av den nattlige oppdateringsprosessen for å fylle datalageret som danner grunnlaget for de historiske emneområdene. Spørringsytelsen for historiske rapporter påvirkes imidlertid ikke under den nattlige oppdateringsprosessen, ettersom det tas et stillbilde av datalageret når den nattlige oppdateringen starter, og brukerne dirigeres til denne replikerte kopien. Når den nattlige oppdateringen er fullført, omdirigeres brukerne automatisk til det oppdaterte datalageret. Brukerne merker ikke noe til denne funksjonaliteten.

Optimalisere ytelsen

Hver gang du åpner en rapport eller analyse, hentes dataene fra databasen, behandles på rapporteringstjeneren og vises på siden. Jo mer sammensatt analysen er, jo lengre tid kan det ta å sende en spørring til databasen for å hente og presentere dataene. Dette emnet inneholder retningslinjer som hjelper deg å opprette rapporter som vises så raskt som mulig.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Les gjennom de forhåndsdefinerte rapportene i Oracle CRM On Demand. Disse rapportene dekker kanskje de fleste rapporteringsbehovene dine.
- Ta opplæringskurs.
- Samle rapporteringsbehovene dine, og få dem godkjent av andelseierne.
- Kontroller innstillingene i leseren for å sikre at leserklienten er riktig konfigurert for ytelse.
- Lær om rapportytelse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om rapportytelse \(på side 1067\)](#).

Om emneområder

Du kan bruke de to emneområdetypene, avhengig av rapporterings- og forretningsbehovene.

Emneområdene for analyse bør brukes når det er mulig for å bygge rapporter. Disse emneområdene er bygd med et spesielt konstruert datalager som er finjustert for bedre spørringsytelse. Datalageret som brukes til emneområder for analyse, oppdateres hver dag. Rapporter som bygges ved hjelp av disse emneområdene, vises raskere enn emneområder for rapportering, selv for store og sammensatte spørringer.

Emneområdene for rapportering er bygd med den samme databasen som der alle andre brukertransaksjoner i applikasjonen forekommer, og de konkurrerer dermed om de samme ressursene som applikasjonen er avhengig av, når data skal hentes for rapporter.

Retningslinjer for bruk av et emneområde for rapportering

Følg disse retningslinjene hvis du bruker et emneområde for rapportering:

- Når det er mulig, bruker du felt fra adressebrettene (utvidet).
- Når det er mulig, minimerer du bruken av følgende:
 - Egendefinerte plukklistefelt.
 - Felt fra hvilken som helst mappe av typen Eid av bruker. Bruk i stedet feltet Eier.
 - Felt fra mappen Primær kontaktperson i mappen Firma.

- CAST-funksjoner for dato- eller dato/klokkeslett-felt.
- Feltene Overordnet firma, Sist endret av, Opprettet av og Leder.
- Felt fra mapper av datotypen, for eksempel Opprettelsesdato og Lukningsdato.

Selv om disse mappene gir en enkel måte å gruppere datoattributtet til uke, måned, kvartal eller år på, vil bruk av dem også gjøre spørringen mer sammensatt, og det kan ha innvirkning på rapportytelsen. Hvis du opplever ytelsesproblemer med felt fra datomappene, kan du prøve å bruke dato- eller dato/klokkeslett-felt fra mappen Primær posttype. Åpne for eksempel emneområdet Salgsmulighet og velg feltet Lukningsdato i mappen Salgsmuligheter i stedet for et felt fra mappen Lukningsdato.

Retningslinjer for forbedret ytelse

Følg disse retningslinjene for å forbedre ytelsen:

Bygg rapporter trinnvis

Gjør følgende:

- Start i det små, og test rapporten mens du bygger den. Begynn med noen få felt, og test dem før du legger til flere kolonner.
- Test filtrere for å finne ut hvilken rekkefølge som er best å bruke.
Ulike rekkefølger kan øke eller redusere ytelsen, men dette finner du bare ut av gjennom prøving og feiling.

Minimer bruk av posttyper som krysser felt eller kolonner

Følg disse retningslinjene:

- **Kolonner.** Når du velger kolonner fra flere posttyper for analysen, gjør du dataspørringen mer sammensatt. Dette kan påvirke hastigheten ved visning av resultater. Du må derfor tenke over dette når du tar med felt som krysser posttyper, i en rapport.
- **Kolonnevelgere.** Hold alle kolonnevelgere innenfor samme posttype. Når det er mulig, unngår du å bruke en kolonnevelger som krysser over til en annen posttype.
- **Ledetekster.** Prøv å få alle ledetekster til å referere til felt i samme posttypemappe.

Bruk indekserte felt

Gjør følgende:

- Bruk indekserte felt til å filtrere data i sanntidsrapporter.
Indekserte felt er optimalisert, slik at rapportresultatene vises raskere.
- Planlegg fremover når du konfigurerer data, slik at du sikrer at de riktige dataene er lagret i de indekserte feltene.
Hvis du følger denne fremgangsmåten, kan du bygge rapporter som bruker de indekserte feltene, og bygge dem inn på de beste stedene. Oracle CRM On Demand har også et begrenset antall indekserte egendefinerte felt. Antallet varierer etter felttype og posttype.

Begrens organisasjonshierarkiet til fem nivåer

Jo høyere en bruker er i organisasjonshierarkiet, jo flere data returneres, og jo saktere kjører rapporten. Begrens derfor hierarkiet til maksimalt fem nivåer.

Bruke filtre

Bruk av filtre begrenser datamengden som returneres når du åpner en analyse. Filtrering kan øke hastigheten på kjøring av rapporten.

- Bruk filtre som første trinn i bygging av en rapport. Hvis selskapet har mange data, må du ikke kjøre den første forhåndsvisningen av en rapport før du har brukt filtre.
- Filtrer kjørepостtypen som en prioritet. Når du bruker et emneområde for aktiviteter, filtrerer du for eksempel Aktiviteter.

- Velg de mest restriktive filtrene først, og reduser deretter restriksjonene etter behov ved å prøve deg frem.

Du bør imidlertid tenke over disse retningslinjene når du legger til filtre:

- Hvis et filter refererer til en kolonne med en underliggende CASE-formel, kan dette filteret ha negativ innvirkning på rapporteringsytelsen, avhengig av formelen og hvilken relatert behandling som er nødvendig. Når du filtrerer et felt i en CASE-setning eller en annen formel, prøver du deg frem for å finne ut hvordan filtreringen har innvirkning på rapporteringsytelsen.
- Still deg selv disse spørsmålene før du bruker en CASE-formel:
 - Kan denne klassifiseringen utføres i Oracle CRM On Demand ved hjelp av funksjonen Arbeidsflyt?
 - Vises klassifiseringskoden i andre rapporter? I så fall kan du vurdere å opprette en ny kolonne og bygge en arbeidsflyt for å fylle den.
- En rapport som filtrerer et egendefinert datofelt, kan kjøre raskere enn en lignende rapport som filtrerer et egendefinert dato/klokkeslett-felt, ettersom alle dato/klokkeslett-felt involverer omregning av tidssoner, og dette har innvirkning på rapporteringsytelsen. Når det er mulig, bør du derfor filtrere egendefinerte datofelt i stedet for egendefinerte dato/klokkeslett-felt.
- Unngå å bruke et OR-ledd på ulike posttyper eller kolonner (for eksempel der `SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'`). Prøv i stedet følgende:
 - Fjern OR-leddet, og utfør videre klassifisering i pivottabellen.
 - Del rapporten inn i flere mindre rapporter, og slå sammen resultatene ved hjelp av den kombinerte analysen.

Følg retningslinjene for å definere ledetekster

Du kan definere ledetekster for rapportene i redigeringsprogrammet for analyse. Med disse ledetekstene kan brukere som åpner den ferdige rapporten, foreta valg for å begrense dataene i rapporten. Ved kjøring av en rapport som bruker ledetekster, påvirkes brukerens opplevelse av behandlingstiden for ledetekster og behandlingstiden for rapporten.

Gjør følgende hvis du legger til ledetekster i rapporten:

- Minimer antallet ledetekster som brukes i en rapport.
- Unngå å bruke bilder med høy oppløsning i biledeledetekster. Det anbefales at du ikke bruker et bilde i en rapport som overskrider 100 punkter per tomme (ppt). Bruk bilder med 50 ppt eller lavere for best ytelse.
- Når du definerer ledetekster, velger du Ingen eller Alle verdier på menyen Hvilke verdier skal vises for brukeren for raskest ytelse. Unngå å bruke valget Filtre begrensede verdier. Dette valget begrenser ledetekstvalgene som vises i rapporten. Restriksjonen er basert på andre filtre og ledetekster som brukes på rapporten. Hvis en rapport inneholder store mengder data, kan dette valget redusere rapporteringsytelsen. Når du skal velge Ingen, Alle verdier eller Filtre begrensede verdier, anbefales det at du opprettholder balansen mellom nivået på rapporteringsytelsen du vil ha, og den optimale presentasjonen av valgbare verdier for brukerne.

Angi neddrillingskoblinger i detaljrapporter

Gjør følgende i stedet for å opprette en rapport som presenterer en lang liste med datatabeller og diagrammer:

- Utform en første rapport som viser sammendragsopplysningene eller trendene, og la brukeren drille ned i detaljene.
- Bygg rapporter for mer detaljerte opplysninger ved hjelp av data fra den første rapporten. Angi deretter neddrillingskoblinger i sammendragsrapporten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kobler rapporter til tabeller.

Slik kobler du rapporter til tabeller

- 1 Klikk på ikonet Formater kolonne for å åpne dialogboksen Kolonneegenskaper.

- 2 Klikk på fanen Kolonneformat.
- 3 Velg Naviger i rullegardinlisten Verdisamhandlingstype.
- 4 Se etter en detaljert rapport du vil drille ned på, i feltet Naviger til en annen analyse, og klikk deretter på OK.

Begrense antallet settoperasjoner

Du kan bruke avanserte funksjoner til å kombinere spørringer. Deretter kan du utføre settoperasjoner, for eksempel sammenslåinger, kryssinger og andre sammenføyningshandlinger på spørringene for å bygge en endelig rapport. Jo flere spørringsresultater som kombineres, jo lengre behandlingstid trengs for å kjøre den endelige rapporten. Den raskeste behandlingen får du ved å begrense antallet settoperasjoner til maksimalt tre.

Klargjøre HTML-kode og beretninger

Gjør følgende når du bruker HTML i forbindelse med SQL:

- Kontroller at HTML-koden er tydelig og nøyaktig, og at den ikke inneholder unødvendige koder eller overflødige opplysninger.
- Kontroller at beretningene er tydelige og nøyaktige, og at de ikke inneholder unødvendige instruksjoner. Nøyaktige beretninger gjør den angitte formateringen mer effektiv og reduserer ytelsesproblemer.

Fjerne kolonner i pivottabeller

Du kan bruke pivottabeller til å vise rapporten i flere visninger uten å skrive flere rapporter, men de kan også ha innvirkning på ytelsen. Når det er mulig, fjerner du kolonner som ikke brukes i selve pivottabellen, fra rapportkriteriene (i trinn 1, Definer kriterier).

Bruke pivoterte resultater i diagram

Når det er mulig, bruker du valget Pivoterte resultater for diagram for hver pivottabell som må ha et diagram, i stedet for å opprette en separat diagramvisning. Flere diagrammer i en analyse kan gi behov for mer behandling, ettersom Oracle CRM On Demand må opprette diagrammene enkeltvis i stedet for samtidig med pivottabellen.

Kontrollere at rapporter kan skaleres

Rapporter kjøres kanskje bra i en test før alle produksjonsdataene er importert. Når produksjonsdataene er importert, kan det økte datavolumet ha negativ innvirkning på rapporteringsytelsen. Hvis du holder på å implementere Oracle CRM On Demand, bør du ta deg tid til å teste og finjustere rapporter flere ganger etter at alle produksjonsdataene er importert.

Bruk optimalisert kode og UTC-felt i filtre

Mange emneområder for rapportering inneholder spesialfelt i dimensjonene som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Optimaliserte og ikke-optimaliserte felt gir de samme resultatene i rapporter, men bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke det ikke-optimaliserte feltet. Hvis du bruker disse feltene i filterbetingelser, kan du redusere antall tabellsammenslåinger og unngå tidsstempelkonverteringer som er basert på selskapets tidssone.

Merknad: Disse optimaliserte feltene støtter språkovversettelser for alle støttede språk, men endring av posttypenavn støttes ikke.

Hvis du vil forbedre ytelsen for analyser som bruker filtre for optimaliserte plukklistefelt, kan du bruke verdiene for optimaliserte plukklistefelt (kode) i filteret i stedet for verdiene fra mappene for optimaliserte egendefinerte felt, som avhenger av språket for selskapet.

Instrumentpaneler

Et instrumentpanel kan vise lagrede analyser samt bilder, tekst og koblinger til Web-områder og dokumenter. Et instrumentpanel består av én eller flere sider og undersider, som vises som faner øverst i instrumentpanelet. Instrumentpaneler kalles noen ganger interaktive instrumentpaneler.

Et personlig instrumentpanel, kalt Mitt instrumentpanel, er tilgjengelig for hver bruker i Oracle CRM On Demand. Mitt instrumentpanel har i utgangspunktet ikke noe innhold. Hvis brukerrollen omfatter rettigheten Gå til V3-analyse, kan du gjøre følgende:

- Få tilgang til det personlige instrumentpanelet ditt og legge til innhold, selv om brukerrollen ikke gir deg muligheten til å opprette eller redigere andre instrumentpaneler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Arbeide med Mitt instrumentpanel \(på side 1079\)](#).
- Vise eventuelle egendefinerte instrumentpaneler som du har tilgang til. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise instrumentpaneler \(på side 1074\)](#).

Noen forhåndsbygde instrumentpaneler følger også med. Du kan vise disse hvis brukerrollen inkluderer følgende rettigheter:

- Gå til instrumentpaneler for analyse - vis forhåndsbygde instrumentpaneler
- Gå til analyserapporter - vis forhåndsbygde analyser
- Gå til V3-analyse

Hvis brukerrollen inkluderer rettigheten Håndter instrumentpaneler og rettigheten Gå til V3-analyse, kan du bruke instrumentpanelbyggeren til å opprette instrumentpaneler og lagre dem i en hvilken som helst analysemappe som du har tilgang til.

MERKNAD: Du kan ikke endre de forhåndsdefinerte instrumentpanelene.

Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner for arbeid med instrumentpaneler, se følgende emner:

- [Vise instrumentpaneler \(på side 1074\)](#)
- [Tilpasse instrumentpanelsider under kjøring \(på side 1075\)](#)
- [Opprette instrumentpaneler \(på side 1076\)](#)
- [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#)
- [Arbeide med Mitt instrumentpanel \(på side 1079\)](#)
- [Opprette ledetekster for instrumentpaneler \(på side 1079\)](#)
- [Legge til ledetekster i instrumentpaneler \(på side 1080\)](#)
- [Kontrollere utseendet til instrumentpanelsider \(på side 1081\)](#)
- [Få innhold til å vises under betingelser på instrumentpanelsider \(på side 1083\)](#)
- [Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på instrumentpanelsider \(på side 1084\)](#)
- [Legge til visninger av analysemapper på instrumentpanelsider \(på side 1085\)](#)
- [Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på instrumentpanelsider \(på side 1085\)](#)
- [Redigere egenskapene for ledetekster og analyser i instrumentpaneler \(på side 1086\)](#)
- [Bruke formatering i instrumentpaneler \(på side 1087\)](#)
- [Endre utskrifts- og eksportvalg for instrumentpaneler \(på side 1088\)](#)
- [Endre egenskaper for instrumentpanel \(på side 1089\)](#)
- [Gi nytt navn til instrumentpaneler \(på side 1090\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Vurderinger når du redigerer eller viser instrumentpaneler \(på side 1074\)](#)

- [Håndtere instrumentpanelsynlighet i analyser \(på side 1090\)](#)
- [Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Kunde \(på side 1091\)](#)
- [Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Oversikt \(på side 1091\)](#)
- [Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Forventede ordrer \(på side 1092\)](#)
- [Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Salgseffektivitet \(på side 1092\)](#)
- [Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Markedsføringseffektivitet \(på side 1092\)](#)
- [Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Service \(på side 1093\)](#)

Vurderinger når du redigerer eller viser instrumentpaneler

Vær oppmerksom på følgende hensyn når du skal redigere instrumentpaneler:

- Når du oppretter eller redigerer et instrumentpanel, kan du legge til en hvilken som helst analyse som du har tilgang til, i instrumentpanelet.
Brukerrollen og rettighetene du har, bestemmer hvilke analysemapper du har tilgang til, og hvorvidt du har tilgang til de forhåndsbygde analysene. Hvis du vil ha flere opplysninger om synlighet for mappene der analysene er lagret, se [Konfigurere brukersynlighet til delte analysemapper \(på side 794\)](#).
- Her er noen tips om anbefalte fremgangsmåter når du skal legge til analyser fra katalogen i et instrumentpanel:
 - Flytt mer komplekse analyser til en annen side enn den første siden.
 - Organiser analyser med lignende fokus på den samme siden.
 - Ikke legg til flere enn fire analyser på hver side.
- Hvis du ikke har tilgang til en analyse i et instrumentpanel, vises et utropstegn (!) ved siden av navnet på analysen når du prøver å redigere instrumentpanelet.
- Hvis en analyse ble slettet fra katalogen etter at den ble lagt til i et instrumentpanel, vises et utropstegn (!) ved siden av navnet på analysen når du prøver å redigere instrumentpanelet.

Vær oppmerksom på følgende hensyn når du skal vise instrumentpaneler:

- Hvis du ikke har tilgang til en analyse som er inkludert i et instrumentpanel, vises ikke analysen når du viser instrumentpanelet.
- Hvis en analyse ble slettet fra katalogen etter at den ble lagt til i et instrumentpanel, vises ikke analysen når du viser instrumentpanelet.

Vise instrumentpaneler

Hvis brukerrollen din har rettigheten Gå til V3-analyse, kan du vise instrumentpaneler via analysesidene. Du kan åpne et instrumentpanel fra analysesidene ved å bla gjennom til instrumentpanelet i katalogen, slik det beskrives i den følgende fremgangsmåten. Det kan også være at du kan vise instrumentpanelet direkte fra rullegardinlisten Instrumentpaneler på analysesidene, avhengig av hvor instrumentpanelet som du vil vise, er lagret og rettighetene som er aktivert for rollen din. Rullegardinlisten Instrumentpaneler kan inneholde maksimalt 300 instrumentpaneler og inkluderer instrumentpanelene som er lagret på følgende plasseringer:

- /Delte mapper/Delt mappe for hele selskapet
- /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, hvis brukerrollen din inkluderer rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet
- /Delte mapper/Forhåndsbygd analyse, hvis brukerrollen din inkluderer rettigheten Gå til instrumentpaneler for analyse - vis forhåndsbygde instrumentpaneler og rettigheten Gå til analyserapporter - vis forhåndsbygde analyser

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du viser et instrumentpanel fra koblingen Katalog på analysesidene.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om begrensningene som gjelder når du viser instrumentpaneler, se [Vurderinger når du redigerer eller viser instrumentpaneler \(på side 1074\)](#).

Før du begynner :

- Hvis du vil vise et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din inkludere rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.
- Hvis du vil vise forhåndsbygde instrumentpaneler, må brukerrollen inkludere følgende rettigheter:
 - Gå til instrumentpaneler for analyse - vis forhåndsbygde instrumentpaneler
 - Gå til analyserapporter - vis forhåndsbygde analyser

Slik viser du et instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Katalog på hjemmesiden.
- 3 Naviger til instrumentpanelet som du vil vise.

MERKNAD: Du kan også vise individuelle sider og undersider for instrumentpaneler.

- 4 Klikk på ikonet Åpne på verktøylinjen.

Instrumentpanelet åpnes på den første instrumentpanelsiden. Hvis det ikke er lagt til innhold, vises en melding om at instrumentpanelsiden er tom.

- 5 Du kan utføre hvilke som helst av følgende oppgaver etter behov i instrumentpanelet:

- Navigere til sidene og undersidene i instrumentpanelet ved å klikke på fanene øverst i instrumentpanelet.
- Oppdatere en side eller underside.

Utfør denne oppgaven for å sikre at oppdateringsoperasjonen omgår lagrede opplysninger i hurtigbufferen for Oracle BI Presentation Services og utstedes til Oracle BI Server for behandling.

Når du velger et bestemt instrumentpanel eller en bestemt analyse, kontrollerer Presentation Services hurtigbufferen for å fastslå om identiske resultater nylig er forespurt. I så fall returneres de seneste resultatene fra Presentation Services, og du unngår dermed unødvendig behandling på BI-tjeneren og den underliggende databasen. I motsatt fall sendes analysen til BI-tjeneren for behandling. Du kan ikke tvinge analysen forbi hurtigbufferen på BI-tjeneren.

- Legge til en side eller underside i en orienteringsbok.
- Tilpasse sider og undersider i instrumentpaneler og lagre tilpasningene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilpasse instrumentpanelsider under kjøring \(på side 1075\)](#).
- Redigere instrumentpanelet, hvis brukerrollen din har rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Avhengig av utskrifts- og eksportvalgene som er angitt for instrumentpanelet, kan du muligens også utføre følgende oppgaver:

- Eksportere instrumentpanelet, siden eller underside til Excel.
- Skrive ut en side eller underside.

Beslektede emner

Du finner flere opplysninger i følgende emne:

- [Arbeide med Mitt instrumentpanel \(på side 1079\)](#)

Tilpasse instrumentpanelsider under kjøring

Du kan drille til dataene i analysen, bruke filtre og ledetekster, sortere kolonner, opprette grupper og beregnede elementer og utvide og trekke sammen områder, avhengig av valgene som er aktivert for en analyse.

MERKNAD: Det kan være at noen av disse handlingene er tilgjengelige for deg på menyen som åpnes når du høyreklikker i visse visninger i analysen. Hvis du vil ha flere opplysninger om høyreklikksamhandlingene som kan aktiveres for en analyse, se [Angi høyreklikksamhandling for brukere \(på side 1021\)](#).

Når du har utført endringer av en ledetekst for et instrumentpanel eller har brukt høyreklikksamhandlinger til å utføre endringer av en analyse på en instrumentpanelside under kjøring, kan du lagre endringene som en navngitt tilpasning. Når du åpner denne instrumentpanelsiden i fremtiden, kan du bruke den lagrede tilpasningen på siden, slik at du ikke behøver å angi alle preferansene på nytt. Når du lagrer en tilpasning for en instrumentpanelside, kan du også velge å gjøre denne tilpasningen som standardversjonen av siden. I dette tilfellet brukes tilpasningen automatisk hver gang du viser instrumentpanelsiden i fremtiden.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du lagrer en tilpasning for en instrumentpanelside.

Slik lagrer du en tilpasning for en instrumentpanelside

- 1 Klikk på ikonet Sidevalg på instrumentpanelsiden under kjøring.
- 2 Velg Lagre gjeldende tilpasning.
- 3 I dialogboksen Lagre gjeldende tilpasning:
 - a Angi et navn for tilpasningen.
 - b Hvis du vil, kan du merke av for valget for å angi denne tilpasningen som standard for denne siden.
 - c Klikk på OK.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du bruker en lagret tilpasning på en instrumentpanelside.

Slik bruker du en lagret tilpasning på en instrumentpanelside

- 1 Klikk på ikonet Sidevalg på instrumentpanelsiden.
- 2 Velg Bruk lagret tilpasning, og velg deretter tilpasningen som du vil bruke.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du nullstiller en tilpasning fra en instrumentpanelside. Når du har nullstilt tilpasningen, vises den opprinnelige versjonen av siden.

Slik nullstiller du en tilpasning fra en instrumentpanelside

- 1 Klikk på ikonet Sidevalg på instrumentpanelsiden.
- 2 Velg Nullstill min tilpasning.

Opprette instrumentpaneler

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter et instrumentpanel.

Før du begynner. Hvis du skal utføre denne prosedyren, må brukerrollen din omfatte rettighetene Gå til V3-analyse og Håndter instrumentpaneler.

Slik oppretter du et instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Instrumentpanel i området Opprett på hjemmesiden.
- 3 Skriv inn et navn på og en beskrivelse av instrumentpanelet i dialogboksen Nytt instrumentpanel.

MERKNAD: Du kan bruke maksimalt 512 tegn i navnet på et instrumentpanel.

- 4 Velg plasseringen der instrumentpanelet skal lagres.

Hvis du lagrer et instrumentpanel i undermappen Instrumentpaneler direkte under /Delte mapper/Delt mappe for hele selskapet eller i undermappen Instrumentpaneler direkte under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, kan instrumentpanelet inkluderes i rullegardinlisten Instrumentpaneler på analysesidene, der maksimalt 300 instrumentpaneler kan være oppført. Hvis du lagrer et instrumentpanel i undermappen Instrumentpaneler på et annet nivå (for eksempel /Delte mapper/Salg/Instrumentpanel) eller i en annen

undermappe, kan ikke instrumentpanelet inkluderes i rullegardinlisten Instrumentpaneler. Hvis du vil lagre et instrumentpanel under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din inkludere rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

- 5 Angi om du vil legge til innhold i det nye instrumentpanelet nå eller senere.
- 6 Klikk på OK.
- 7 Hvis du vil legge til innhold:
 - a **Nå:** Det nye instrumentpanelet, som inneholder én tom side, vises i instrumentpanelbyggeren for redigering.
 - b **Senere:** Det opprettes et tomt instrumentpanel (men det vises ikke) der du kan legge til innhold senere.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#)

Redigere instrumentpaneler

Når du redigerer et instrumentpanel, kan du legge til eller slette instrumentpanelsider og -undersider, legge til innhold på disse sidene og redigere egenskaper og innstillinger, for eksempel utskriftsvalg.

Du kan legge til følgende typer innhold på instrumentpanelsider:

- Innhold som er lagret i katalogen, i en mappe som du har tilgang til, for eksempel analyser og sider fra andre instrumentpaneler.
- Instrumentpanelobjekter

Tabellen nedenfor beskriver instrumentpanelobjektene.

Termin	Definisjon
Kolonner	Bruk kolonner til å justere innholdet i et instrumentpanel. Du kan opprette så mange kolonner du vil på en instrumentpanelside. En kolonne opprettes automatisk første gang du drar et instrumentpanelobjekt eller -element fra katalogen til et nytt instrumentpanel. Kolonnene som brukes i instrumentpaneler, er ikke de samme som kolonnene som brukes i analyser.
Områder	Bruk områder til å organisere innholdet i kolonner. Innhold som du drar og slipper fra en utvalgsrute til sideoppsettet, plasseres i et område i en kolonne.
Handlingskobling	Bruk dette objektet til å bygge inn handlingskoblinger i et instrumentpanel. Handlingskoblinger er koblinger som kjører en tilknyttet handling, når du klikker på dem.
Meny for handlingskobling	Bruk dette objektet til å bygge inn grupper av handlingskoblinger i et instrumentpanel. Brukere kan velge den aktuelle handlingen som skal utføres, fra en gruppe av handlingskoblinger.
Kobling eller bilde	Bruk dette objektet til å legge til koblinger til eksterne sider eller analyser.
Innebygd innhold	Bruk dette objektet til å bygge inn innhold fra en bestemt URL-adresse i instrumentpanelet.

Termin	Definisjon
Tekst	Bruk dette objektet til å bygge inn tekst i et instrumentpanel, for eksempel for å tilby tips og instruksjoner.
Mappe	Bruk dette objektet til å bygge inn en visning for en analysemappe i et instrumentpanel, slik at brukere kan navigere fra instrumentpanelet til en annen analyse i katalogen.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du redigerer et instrumentpanel.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik redigerer du et instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Katalog på hjemmesiden.
- 3 Naviger til instrumentpanelet som du vil redigere.

MERKNAD: Du kan også redigere en individuell instrumentpanelside.

- 4 Klikk på ikonet Rediger på verktøylinjen.
- 5 Utfør én eller flere av følgende oppgaver i instrumentpanelbyggeren:

- Legg til en side eller underside for et instrumentpanel:
 - Klikk på ikonet Legg til instrumentpanelside, og angi det ønskede valget.
- Legg til innhold på en instrumentpanelside:
 - Dra og slipp instrumentpanelobjekter og -elementer fra katalogen til oppsettet for instrumentpanelsiden.

Hvis du vil ha opplysninger om vurderingene som gjelder når du redigerer instrumentpaneler, se [Vurderinger når du redigerer eller viser instrumentpaneler \(på side 1074\)](#).

- Slett en instrumentpanelside:
 - Klikk på fanen for siden, og klikk deretter på ikonet Slett gjeldende side.
- Bruk valgene som er tilgjengelige under ikonet Verktøy, til å gjøre følgende:
 - Angi egenskaper for instrumentpaneler og instrumentpanelsider.
 - Angi innstillinger for utskrift og eksport av en instrumentpanelside.
 - Angi (i dialogboksen Rapportkoblinger) hvilke koblinger som skal vises med analysene på instrumentpanelsiden, unntatt for analyser der egendefinerte innstillinger er angitt.
 - Angi om du vil inkludere eller utelate knappene Bruk og Tilbakestill for en ledetekst på instrumentpanelsiden under kjøring. Denne innstillingen gjelder for instrumentpanelsiden og overstyrer innstillingene for knappene Bruk og Tilbakestill for en ledetekstdefinisjon og egenskaper for instrumentpanel, med mindre feltene Bruk-knapper for forespørsler og Tilbakestill-knapper for forespørsler i egenskaper for instrumentpanel er angitt som Bruk sideinnstillinger.

- Publisert siden til et annet instrumentpanel på en hvilken som helst instrumentpanelplassering som du har tilgang til. Denne funksjonen gir deg muligheten til å dele siden med andre, også om siden er en del av et instrumentpanel som er lagret under Mine mapper.
- Angi avanserte sideegenskaper, slik at du kan angi navigeringsparametrene for instrumentpanelsiden eller instrumentpanelet.

MERKNAD: Valget som gjør det mulig for brukere å opprette personlig lagrede tilpasninger for siden, er alltid aktivert, og du kan ikke deaktivere valget.

- 6 Hvis du vil redigere egenskapene for et objekt, klikker du på ikonet Egenskaper for objektet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Redigere egenskapene for ledetekster og analyser i instrumentpaneler \(på side 1086\)](#).
- 7 Hvis du vil slette et objekt fra instrumentpanelsiden, klikker du på ikonet Slett for objektet.
MERKNAD: Når du sletter et objekt fra et instrumentpanel, fjernes objektet bare fra den gjeldende instrumentpanelsiden. Hvis objektet allerede er lagret i katalogen, slettes det ikke fra katalogen.
- 8 Lagre instrumentpanelet når du er ferdig med å gjøre endringer.
TIPS: Du kan forhåndsvisne instrumentpanelsiden når som helst i instrumentpanelbyggeren ved å klikke på Forhåndsvisning.
- 9 Klikk på Kjør for å avslutte instrumentpanelbyggeren og åpne instrumentpanelet.

Arbeide med Mitt instrumentpanel

Et personlig instrumentpanel, kalt Mitt instrumentpanel, er tilgjengelig for hver bruker i Oracle CRM On Demand. Mitt instrumentpanel har i utgangspunktet ikke noe innhold. Hvis brukerrollen din inkluderer rettigheten Gå til V3-analyse, kan du få tilgang til det personlige instrumentpanelet ditt og legge til innhold, selv om brukerrollen ikke gir deg muligheten til å opprette eller redigere andre instrumentpaneler. Du kan også legge til sider og undersider i Mitt instrumentpanel.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du får tilgang til det personlige instrumentpanelet ditt.

Slik åpner du Mitt instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Velg Mitt instrumentpanel i rullegardinlisten Instrumentpaneler.

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du legger til innhold i det personlige instrumentpanelet ditt.

Slik legger du til innhold i Mitt instrumentpanel

- 1 Åpne Mitt instrumentpanel.
- 2 Klikk på ikonet Sidevalg, og velg Rediger instrumentpanel fra rullegardinlisten med valg.
- 3 Legg til innholdet du vil ha i instrumentpanelet, i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du redigerer instrumentpaneler, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 4 Lagre instrumentpanelet når du er ferdig med å gjøre endringer.

Opprette ledetekster for instrumentpaneler

Ledetekster for instrumentpaneler gjør det mulig for sluttbrukerne å angi dataverdiene for filtre for noen av eller alle analysene som er innebygd i instrumentpanelet, under kjøring. Avhengig av hvordan en ledetekst er definert kan filtrene fastslå innholdet i alle analysene i et instrumentpanel eller alle analysene på en bestemt instrumentpanelside.

En ledetekst som opprettes på instrumentpanelnivå, kalles en instrumentpanelledetekst fordi ledeteksten opprettes utenfor et bestemt instrumentpanel og lagres i katalogen i form av et objekt, som deretter kan legges til i alle instrumentpaneler eller instrumentpanelsider som inneholder kolonnene som er angitt i ledeteksten. En instrumentpanelledetekst kan være en kolonneledetekst, variabelledetekst, bildeledetekst eller valutaledetekst. Du kan opprette én instrumentpanelledetekst og bruke den flere ganger. Når ledetekstobjektet er oppdatert og lagret, vises disse oppdateringene umiddelbart i alle instrumentpaneler der ledeteksten blir brukt.

Følgende hensyn gjelder når du skal opprette ledetekster for instrumentpaneler:

- Antallet kolonner du tar med i en ledetekst, kan ha innvirkning på ytelsen. Generelt sett bør du begrense antall kolonner i størst mulig grad.
- I de fleste tilfeller kan en ledetekst for et instrumentpanel inneholde kolonner som ikke er inkludert i en analyse i instrumentpanelet. Eventuelle kolonner i ledeteksten som ikke er inkludert i en analyse, filtrerer ikke denne analysen.

Hvis en ledetekst for et instrumentpanel bruker kolonneledetekster som ikke angir presentasjonsvariabler, må imidlertid alle kolonnene i ledeteksten for instrumentpanelet være inkludert i de innebygde analysene som du vil at ledeteksten for instrumentpanelet skal filtrere. Et filter som har operatoren angitt som Er forespurt, må i tillegg angis for hver relevant kolonne i analysene. Kolonnene i ledeteksten for instrumentpanelet trenger ikke å vises i ruten Valgte kolonner.

Slik oppretter du en instrumentpanelledetekst

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Ledetekst for instrumentpanel i området Opprett på hjemmesiden.
- 3 Velg emneområdet du vil opprette en ledetekst for, på menyen Velg emneområde.
- 4 Klikk på ikonet Ny i ruten Definisjon, og velg typen ledetekst du vil ha.
- 5 Fyll ut detaljene for ledeteksten, og lagre den.

Hvis du vil ha opplysninger om detaljene som du definerer for en ledetekst, se følgende emner:

- [Legge til kolonneledetekster i Analytics \(på side 1027\)](#)
- [Legge til valutaledetekster i Analytics \(på side 1028\)](#)
- [Legge til bildeledetekster i Analytics \(på side 1028\)](#)
- [Legge til variabelledetekster i Analytics \(på side 1030\)](#)

Legge til ledetekster i instrumentpaneler

Du kan legge til ledetekster i et instrumentpanel eller på de individuelle sidene i et instrumentpanel, slik at brukere kan spørre etter ulike verdier uten å måtte kjøre instrumentpanelet på nytt. Verdien som brukeren velger i en ledetekst, bestemmer innholdet i alle analysene i instrumentpanelet eller på instrumentpanelsiden.

Du kan også legge til ledetekster som er skjult fra brukerne som kjører instrumentpanelet. Når en bruker kjører et instrumentpanel som inkluderer en skjult ledetekst, filtreres analysene i instrumentpanelet eller på instrumentpanelsiden automatisk etter standardverdien som du angir i ledeteksten, og brukeren kan ikke velge en annen verdi. Du kan legge til skjulte ledetekster på nivået for instrumentpanelet og instrumentpanelsiden.

MERKNAD: Ledeteksten som du vil legge til i instrumentpanelet, må finnes i katalogen og må være lagret i en mappe som du har tilgang til. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter ledetekster for instrumentpaneler, se [Opprette ledetekster for instrumentpaneler \(på side 1079\)](#). Hvis du i tillegg vil skjule ledeteksten fra brukere, må en standardverdi være definert for ledeteksten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til en synlig ledetekst i et instrumentpanel.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må

brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik legger du til en ledetekst i et instrumentpanel eller på en instrumentpanelside

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Finn ledeteksten for instrumentpanelet i ruten Katalog i instrumentpanelbyggeren, dra den, og slipp den deretter i et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Hvis du vil angi om ledeteksten skal gjelde for hele instrumentpanelet eller bare for denne siden, klikker du på ikonet Egenskaper for objektet for ledeteksten for instrumentpanelet og velger Instrumentpanel eller Side.
- 4 Lagre instrumentpanelet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til en skjult ledetekst som gjelder for alle analysene i et instrumentpanel.

Slik legger du til en skjult ledetekst i et instrumentpanel

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
- 2 Klikk på ikonet Verktøy i instrumentpanelbyggeren, og velg Egenskaper for instrumentpanel.
- 3 Klikk på ikonet Rediger for elementet Filtre og variabler i dialogboksen Egenskaper for instrumentpanel.
- 4 Klikk på ikonet for det grønne plusstegnet (+), og velg deretter ledeteksten for instrumentpanelet fra katalogen.
- 5 Klikk på OK.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til en skjult ledetekst som gjelder for analysene på én enkelt instrumentpanelside.

Slik legger du til en skjult ledetekst på en instrumentpanelside

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
- 2 Klikk på ikonet Verktøy, og velg Egenskaper for instrumentpanel.
- 3 Klikk på siden som du vil legge til ledeteksten på, i området Instrumentpanelsider i dialogboksen Egenskaper for instrumentpanel, og klikk deretter på ikonet Velg en forespørsel for å registrere standardfiltre og -variabler.
- 4 Klikk på ikonet for det grønne plusstegnet (+), og velg deretter ledeteksten for instrumentpanelet fra katalogen.
- 5 Klikk på OK.

Kontrollere utseendet til instrumentpanelsider

Dette emnet forklarer hvordan du kontrollerer utseendet til instrumentpanelsider.

Kolonner brukes til å justere innholdet i et instrumentpanel. Innholdet plasseres i områder i kolonnene. Du kan legge til eller fjerne kolonner og angi bredden i piksler eller som en prosent av instrumentpanelsiden.

Når du har flere kolonner på en instrumentpanelside, kan du bryte kolonnene for å ordne dem på siden. Hvis du for eksempel har to kolonner side ved side og bryter kolonnen til høyre, flyttes den under den første kolonnen, og begge kolonnene strekker seg over bredden de opprinnelig dekket da de var side ved side. Hvis du har tre kolonner side ved side og bryter kolonnen i midten, flyttes de to ytre kolonnene under den første kolonnen, og den første kolonnen strekker seg over bredden som opprinnelig ble dekket av de to første kolonnene.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik angir du bredden på en kolonne

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Egenskaper for kolonnen i instrumentpanelbyggeren, og velg Kolonneegenskaper.
- 3 Klikk på koblingen Flere formateringsvalg i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 4 Gjør følgende i området Flere formateringsvalg:
 - Hvis du vil at størrelsen på kolonnen skal avgjøres av valget angitt i innstillingen Sidestørrelse i dialogboksen Egenskaper for instrumentpanel, velger du Beste tilpasning.
 - Hvis du vil angi størrelsen eller minimumsstørrelsen på kolonnebredden, velger du Bestemt størrelse eller Minimumsstørrelse, og deretter angir du detaljene for den bestemte størrelsen eller minimumsstørrelsen på følgende måte:
 - Hvis du vil angi bredden i piksler, angir du antallet piksler, for eksempel 200.
 - Hvis du vil angi bredden som en prosentdel av instrumentpanelsiden, bruker du prosenttegnet (%), for eksempel 20 %.
- 5 Klikk på OK.

Slik legger du til kolonneskift

- Klikk på ikonet Egenskaper for kolonnen, velg Skift, og velg deretter den ønskede skifttypen:
 - **Ingen skift.** Aktiver dette valget hvis du vil plassere kolonnen ved siden av kolonnen som er ovenfor.
 - **Kolonneskift.** Aktiver dette valget hvis du vil plassere kolonnen under kolonnen som for øyeblikket er til venstre (eller ved siden av kolonnen).
 - **Sideskift med kolonneskift.** Aktiver dette valget hvis du vil plassere kolonnen på en annen side i utskriftsversjoner og PDF-versjoner. Dette valget plasserer også kolonnen under kolonnen som er ved siden av, hvis du ikke har angitt valget Kolonneskift.

MERKNAD: Valget Skift er bare tilgjengelig hvis siden har flere kolonner og bare for kolonner etter den første kolonnen.

Du kan tvinge den første kolonnen på siden slik at den alltid vises øverst på siden, også når en bruker ruller ned på siden.

Slik viser du den første kolonnen alltid øverst på siden

- Klikk på ikonet Egenskaper for den første kolonnen, og velg Lås.

Legg til områder i kolonner

Områder brukes i kolonner til å plassere innholdet i et instrumentpanel. Områder justeres vertikalt som standard. Du kan dra så mange områder du vil til en kolonne.

Hvis du drar og slipper innhold i en kolonne uten først å legge til et område for innholdet, opprettes et område automatisk.

Hvis du drar et område fra en kolonne og inn i en annen kolonne, blir innholdet i dette området også tatt med.

Slik legger du til et område i en kolonne

- Gå til utvalgsruten, og dra og slipp et områdeobjekt fra området Instrumentpanelobjekter i kolonnen. Kolonnen utheves når du er i riktig posisjon i kolonnen til å slippe området.

Ordne innhold i områder

Når du drar og slipper et objekt i et område som allerede inneholder ett enkelt objekt, kan du velge å slippe objektet horisontalt eller vertikalt i området. På denne måten angir du oppsettet for området. Du kan imidlertid endre oppsettet for området senere, slik det beskrives her.

Slik ordner du innholdet i et område horisontalt

- Klikk på ikonet Horisontalt oppsett for området.

Slik ordner du innholdet i et område vertikalt

- Klikk på ikonet Vertikalt oppsett for området.

Du kan også bruke formatering i instrumentpanelet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke formatering i instrumentpaneler \(på side 1087\)](#).

Få innhold til å vises under betingelser på instrumentpanelsider

Du kan få et helt område i et instrumentpanel og innholdet i området til å vises betinget, basert på den boolske verdien som returneres av en analyse. Du kan også få handlingskoblinger til å vises betinget.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik får du et område til å vises betinget på en instrumentpanelside

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Egenskaper for området, og velg Betingelse.
- 3 Opprett en ny betingelse i dialogboksen Områdebetingelse, eller velg en lagret betingelse fra katalogen.
- 4 Klikk på OK.

Slik får du en handlingskobling til å vises betinget på en instrumentpanelside

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
- 2 Hvis handlingskoblingen ikke allerede er lagt til i oppsettet, legger du den til.
- 3 Klikk på ikonet Egenskaper for handlingskoblingsobjektet.
- 4 Gjør følgende i dialogboksen Egenskaper for handlingskobling:
 - a Velg alternativknappen Betinget.
 - b Opprett en ny betingelse i feltet Betingelse, eller velg en lagret betingelse fra katalogen.
 - c Klikk på OK.

TIPS: Hvis du oppretter en ny betingelse for et område eller en handlingskobling, kan du lagre betingelsen i katalogen ved å klikke på ikonet Mer ved siden av feltet Betingelse.

Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på instrumentpanelsider

Du kan legge til tekstkoblinger og bildekoblinger i et instrumentpanel og angi hva som skal skje når en bruker klikker på koblingene. Du kan for eksempel dirigere brukere til et annet Web-område eller instrumentpanel, åpne dokumenter, starte applikasjoner eller utføre en hvilken som helst annen handling som støttes i nettleseren. Du kan også legge til bare et bilde eller tekst, uten koblinger.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik legger du til en tekstkobling eller en bildekobling på en instrumentpanelside

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Dra og slipp et koblings- eller bildeobjekt fra ruten Objekter på instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren til et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Klikk på ikonet Egenskaper for objektet.
Dialogboksen Koblingsegenskaper eller Bildeegenskaper vises.
- 4 Angi valgene:
 - For en tekstkobling skriver du inn teksten i feltet Bildetekst.
 - Klikk på Velg bilde for en bildekobling. Velg deretter et bilde i dialogboksen Velg bilde, eller angi plasseringen og navnet for bildet i feltet URL-adresse, og klikk på OK.
Angi plasseringen som en URL-adresse.
Hvis du vil ha en bildetekst for bildet, skriver du inn bildeteksten i feltet Bildetekst og bruker rullegardinlisten Plassering til å velge hvor bildeteksten skal vises i forhold til bildet.
- 5 Angi hva som skal skje når brukeren klikker på teksten eller bildet:
 - Hvis du vil angi at en analyse eller et instrumentpanel skal vises når brukeren klikker på koblingen eller bildet, velger du alternativknappen Analyse eller instrumentpanel og klikker på knappen Bla gjennom for å velge analysen eller instrumentpanelet.
 - Hvis du vil angi en annen handling, for eksempel åpning av et Web-område, et dokument eller et program, angir du målet som en URL-adresse og skriver inn hele banen i feltet som følger etter målvalgene. Velg om målet skal vises i brukerens eksisterende nettleservindu eller i et nytt vindu, i målområdet.
En kobling er definert som en hvilken som helst URL-adresse (Uniform Resource Locator) som nettleseren kan tolke. URL-adresser kan peke mot Web-områder, dokumenter, bilder, FTP-områder, nyhetsgrupper og så videre. Nedenfor vises eksempler på gyldige URL-adresser, alt etter hvilken nettleser du bruker:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Se tabellen nedenfor for mer informasjon om typene internt eller eksternt innhold du kan koble til.

TIPS: Legg merke til opplysningene nedenfor når du velger om målet skal vises i brukerens eksisterende nettleservindu eller i et nytt vindu. For hver handling, bortsett fra å sende post og kjøre et program, kan du

styre hvordan koblingen skal vises. Velg det gjeldende vinduet der du vil at handlingen skal skje, i visningsruten i instrumentpanelet. Instrumentpanelet blir værende aktivt, men i bakgrunnen. Velg et nytt vindu når du vil at handlingen skal skje i et nytt nettleservindu.

MERKNAD: Hvis du bare vil legge til tekst eller et bilde, uten koblinger, lar du feltet som følger etter målvalgene, være tomt.

6 Klikk på OK.

7 Lagre instrumentpanelet.

Tabellen nedenfor viser koblingsvalg for å legge til en tekstkobling eller en bildekobling ved hjelp av instrumentpanelbyggeren.

Koblingsvalg	Kommentarer
Web-område eller dokument	Du må finne URL-adressen for området eller dokumentet. Du kan kopiere måladressen fra tekstboksen for adresse eller plassering i nettleseren, og deretter lime den inn.
Sende e-post til en angitt bruker	Du må vite mailto-URL-adressen, for eksempel: <code>mailto:support@oracle.com</code> Når brukeren velger denne koblingen, startes e-postapplikasjonen med feltet Til utfyllt. (Nettleseren styrer startingen av e-postprogrammet.)

Legge til visninger av analysemapper på instrumentpanelsider

Du kan legge til en visning av en analysemappe og innholdet i et instrumentpanel. Det kan for eksempel være at du har en samling av analyser som du ofte kjører, lagret i en mappe. Du kan legge til en visning av denne mappen i instrumentpanelet. Når du deretter viser instrumentpanelet, kan du åpne mappen i instrumentpanelet, navigere til en lagret forespørsel og klikke på den for å kjøre den.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik legger du til en visning av en analysemappe på en instrumentpanelside

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Finn den ønskede mappen i ruten Katalog i instrumentpanelbyggeren, dra mappen, og slipp den deretter i et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Lagre instrumentpanelet.

Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på instrumentpanelsider

Du kan kontrollere hvordan resultater vises når en bruker driller ned i en analyse i et instrumentpanel. Resultatene kan vises på en av følgende måter:

- De nye resultatene kan vises direkte i instrumentpanelet og erstatte den opprinnelige analysen.

Dette er standard virkemåte. Området for den opprinnelige analysen skaleres automatisk for å gi plass til de nye resultatene.

- Hele instrumentpanelet kan erstattes med de nye resultatene.

Denne virkemåten kontrolleres av valget for Drill på stedet i instrumentpanelbyggeren. Dette valget angis på områdenivå, noe som betyr at det gjelder for alle analyser i området som det kan drilles i. Brukerne kan klikke på Tilbake i nettleseren for å gå tilbake til den opprinnelige analysen eller instrumentpanelet.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik kontrollerer du hvordan resultater vises når brukere driller ned på instrumentpanelsider

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Egenskaper for området i instrumentpanelbyggeren, og angi et valg for Drill på stedet:
 - Hvis du vil vise de nye resultatene direkte i instrumentpanelet, merker du av for Drill på stedet. Et merke vises ved siden av dette valget når det er valgt.
 - Hvis du vil erstatte instrumentpanelet med de nye resultatene, fjerner du merket for Drill på stedet.

Redigere egenskapene for ledetekster og analyser i instrumentpaneler

Du kan redigere egenskapene for ledetekstene og analysene i instrumentpaneler som du har lagt til i et instrumentpanel fra katalogen.

MERKNAD: Når du redigerer egenskapene for ledetekster og analyser i interaktive instrumentpaneler slik det er beskrevet her, lagres også alle andre endringer du gjør på siden du arbeider med.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik redigerer du egenskapene for en ledetekst i et instrumentpanel

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Egenskaper for ledeteksten for instrumentpanelet, og velg egenskapen som du vil endre:
 - Omfang.
Velg om ledeteksten skal gjelde for alle analysene i instrumentpanelet eller bare for analysene på den gjeldende siden.
 - Forespørselskoblinger.
Velg om brukere skal se koblingen Rediger for ledeteksten under kjøring.
- 3 Klikk på OK.
- 4 Lagre instrumentpanelet.

Slik redigerer du egenskapene for en analyse i et instrumentpanel

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
- 2 Klikk på ikonet Egenskaper for analysen i instrumentpanelbyggeren, og velg egenskapen som du vil endre:
 - Visningsresultater
Hvis du velger Innebygd i område, utføres forespørselen automatisk, og resultatene vises direkte i instrumentpanelet. Dette er valgt som standard for analyser.
Du kan også velge å vise forespørselen som en kobling som brukere må klikke på for å utføre forespørselen, og du kan angi om resultatene skal vises i instrumentpanelet eller i et separat vindu.
 - Rapportkoblinger
Dette åpner dialogboksen Rapportkoblinger, der du kan velge koblingene du vil skal vises med analysen på instrumentpanelsiden.
 - Vis visning
Dette valget viser de tilgjengelige visningene av analysen. Du kan velge hvilken visning du vil vise.
 - Gi nytt navn
Dette åpner dialogboksen Gi nytt navn, der du kan angi et nytt navn for analysen.
- 3 Klikk på OK.
- 4 Lagre instrumentpanelet.

Bruke formatering i instrumentpaneler

I instrumentpanelbyggeren gir en formateringsdialogboks tilgang til og kontroll over de visuelle attributtene for instrumentpaneler. Alt etter hvilket objekt du formaterer, vises forskjellige valg i dialogboksen, for eksempel skrift, celle- og kantlinjekontroller, bakgrunnsfarge og flere formateringsvalg, for eksempel celleutfylling. Formateringen virker inn på det visuelle utseendet til kolonnene og områdene i et instrumentpanel, for eksempel bakgrunnsfarge og kantlinjer.

Når valg for horisontal og vertikal justering vises, ligner de på valg for tekstjustering i tekstbehandlingsprogrammer. Vertikal justering har ingen innvirkning hvis ikke kolonnen strekker seg over flere rader i de andre kolonnene.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delt mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik bruker du formatering i et instrumentpanel

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Klikk på knappen Egenskaper for en kolonne eller et område i instrumentpanelbyggeren, og velg Kolonneegenskaper eller Formater område.
- 3 Konfigurer justering og bakgrunnsfarge under Celle.
MERKNAD: Når det gjelder vannrett justering, er venstrejustering det vanligste for tekstdata. Når det gjelder numeriske data, er høyrejustering det vanligste.

Loddrett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.
- 4 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.

TIPS: Du kan velge eller oppheve valg av egendefinerte kantlinjer ved å klikke på øverste, nederste, venstre og høyre kantlinje i nærheten av rullegardinlisten Posisjon.

- 5 Klikk på Flere formateringsvalg, og angi verdier for bredden og høyden på innholdet i cellen samt mellomrom over, under, til venstre og til høyre for innholdet, for å formatere mellomrom i cellen.

Verdiene angis i piksler.

- 6 Foreta valg under Valg for egendefinert CSS-format hvis du vil overstyre format- og klasseelementene som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand:
 - a Klikk på innstillingene du vil bruke.
 - b Angi stedet for klassen, formatet eller stilarket.

MERKNAD: De avanserte stilformateringsvalgene for format er for brukere som har erfaring fra arbeid med gjennomgripende stilark.

- 7 Klikk på OK.

Endre utskrifts- og eksportvalg for instrumentpaneler

Du kan angi sideinnstillingene og topptekst- og bunntekstinnhold for PDF-utdataene fra et instrumentpanel. Instrumentpaneler og visninger trykkes i Adobe Acrobat PDF-format. Du må ha Adobe Reader 6.0 eller senere for å skrive ut ved hjelp av Adobe PDF.

Hvis du legger til en topptekst eller bunntekst, vises teksten både i de utskriftsvennlige HTML-utdataene og i PDF-utdataene, og formateringen som du bruker i toppteksten eller bunnteksten, brukes generelt i begge utdatatypene. Valgene for overstyring av format- og klasseelementene som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand, gjelder imidlertid bare for HTML-utdata.

MERKNAD: Utskriftsvalgene du angir, brukes bare på PDF-utdataene. Hvis du skriver ut PDF-filen på en lokal skriver eller nettverksskriver, brukes utskriftsvalgene som er angitt i nettleseren, for eksempel valget for papirstørrelse.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delt mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik endrer du utskrifts- og eksportvalgene for et instrumentpanel

- 1 Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2 Klikk på ikonet Verktøy, og velg Egenskaper for utskrift og eksport.

Dialogboksen Utskrifts- og eksportkontroll vises.
- 3 Velg sideinnstillinger.

MERKNAD: Valgene for standard utskriftsoppsett bestemmer om brukerne kan skrive ut instrumentpanelet, og valgene for standard Excel-utdata bestemmer om brukerne kan eksportere instrumentpanelet og sider fra instrumentpanelet. Disse innstillingene gjelder når brukerne kjører instrumentpanelet fra et område der det er innebygd, for eksempel en Web-applet, Web-fane eller Web-kobling, samt når brukerne kjører instrumentpanelet fra analysesidene. Hvis du ikke vil at brukerne skal kunne skrive ut instrumentpanelet, eller eksportere instrumentpanelet og instrumentpanelsider, må du fjerne merket i de aktuelle boksene.
- 4 Gjør følgende hvis du vil legge til en topp- eller bunntekst:
 - a Angi ønsket valg, og klikk på Rediger.

- b** Bruk valgene i dialogboksen til å bygge topp- eller bunnteksten.
Topp- og bunntekster kan inneholde opptil tre linjer hver.
 - c** Hvis du vil bruke kosmetisk formatering i et topp- eller bunntekstelement, klikker du på knappen Formatering for å åpne dialogboksen Rediger format.
 - d** Foreta valg for skriften, celleområdet, kantlinjeområdet og flere formateringsangivelser.
MERKNAD: Du finner flere opplysninger om noen av formateringsvalgene i [Bruke formatering i instrumentpaneler \(på side 1087\)](#).
 - e** Lukk dialogboksen Rediger format ved å klikke på OK.
 - f** Klikk på OK for å lagre topp- eller bunnteksten.
- 5** Klikk på OK når du er ferdig med å endre utskrifts- og eksportvalgene.

Endre egenskaper for instrumentpanel

Du kan angi egenskapene for hele instrumentpanelet, og du kan slette, endre rekkefølgen på og skjule sider. Når du endrer egenskapene for instrumentpanelet, lagres automatisk endringer du har gjort på siden du arbeider med.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delt mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik endrer du egenskapene for et instrumentpanel

- 1** Åpne instrumentpanelet i instrumentpanelbyggeren.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du åpner et instrumentpanel i instrumentpanelbyggeren, se [Redigere instrumentpaneler \(på side 1077\)](#).
- 2** Klikk på ikonet Verktøy, og velg Egenskaper for instrumentpanel.
- 3** Foreta endringer i dialogboksen Egenskaper for instrumentpanel.

Noen av handlingene som du kan utføre i dialogboksen Egenskaper for instrumentpanel, er følgende:

- Legge til en beskrivelse for instrumentpanelet. Beskrivelser lagres, men vises ikke i instrumentpanelene.
- Endre rekkefølgen på instrumentpanelsidene. Velg siden som du vil flytte, og bruk retningspilene for å flytte siden til den nye plasseringen.
- Skjule en instrumentpanelside. Dette gir deg muligheten til å skjule siden for andre brukere. Hvis du for eksempel foretar endringer på siden for øyeblikket, vil du kanskje skjule siden for andre brukere til du er ferdig med å utføre endringene. Hvis noen brukere viser siden for øyeblikket, forblir imidlertid siden synlig for disse brukerne.

Når du har utført endringene, må du deaktivere avmerkingsboksen Skjul side for å gjøre siden synlig for andre brukere.

ADVARSEL: Bortsett fra handlingene for å skjule eller endre rekkefølge på sider kan du ikke angre handlinger du utfører i området Instrumentpanelsider i dialogboksen Egenskaper for instrumentpanel, ved å klikke på Avbryt for å lukke dialogboksen.

- Endre navn på en instrumentpanelside. Når du endrer navn på en instrumentpanelside, kan du beholde brukernes referanser til det gamle navnet. Denne handlingen oppretter en snarvei med det gamle navnet som peker mot instrumentpanelsiden som har fått nytt navn i katalogen.
 - Slett en instrumentpanelside.
- 4** Klikk på OK for å lagre endringene.

MERKNAD: Du kan ikke endre tillatelsene på en instrumentpanelside. Ikonet Sikkerhet i dialogboksen Egenskaper for instrumentpanel er deaktivert.

Gi nytt navn til instrumentpaneler

Følgende fremgangsmåte beskriver hvordan du gir nytt navn til et instrumentpanel.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Gå til V3-analyse i brukerrollen din for å redigere et instrumentpanel. Hvis du vil redigere andre instrumentpaneler enn det personlig instrumentpanelet ditt (Mitt instrumentpanel), må brukerrollen din også ha rettigheten Håndter instrumentpaneler. Hvis du vil redigere et egendefinert instrumentpanel som er lagret under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din i tillegg ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.

Slik gir du nytt navn til et instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Katalog på hjemmesiden.
- 3 Naviger til instrumentpanelet som du vil gi nytt navn til.
- 4 Høyreklikk på navnet på instrumentpanelet, og velg Gi nytt navn på rullegardinmenyen.
- 5 Angi det nye navnet på instrumentpanelet.
Når du endrer navn på et instrumentpanel, kan du beholde brukernes referanser til det gamle navnet. Denne handlingen oppretter en snarvei med det gamle navnet som peker mot instrumentpanelet som har fått nytt navn i katalogen.
- 6 Klikk på OK for å lagre endringene.

Håndtere instrumentpanelsynlighet i analyser

Hvis du har rettighetene Håndter roller og tilgang og Håndter instrumentpaneler i din rolle, kan du styre tilgjengeligheten (synligheten) for enkeltstående instrumentpaneler. Du tilordner synlighet basert på brukerroller. Du kan for eksempel velge et instrumentpanel og deretter gi brukerrollene Servicerepresentant og Serviceleder tillatelse til å vise dette instrumentpanelet.

Hvis du ikke tilordner synlighet til et instrumentpanel, har dette instrumentpanelet ingen begrensninger og er synlig for alle brukere. Administratorer og brukere med rettigheten Håndter egendefinerte rapporter har alltid tilgang til alle instrumentpaneler, selv om rollen deres ikke har fått tilgang.

Merknad: Rettigheten Gå til instrumentpaneler for analyse - vis forhåndsbygde instrumentpaneler styrer brukernes tilgang til forhåndsbygde instrumentpaneler, men påvirker ikke tilgangen til egendefinerte instrumentpaneler.

Slik tilordner du synlighet til et instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Instrumentpaneler i ruten Administrer.
- 3 Naviger til mappen som inneholder et instrumentpanel, for eksempel den delte mappen for hele selskapet.
- 4 Velg et instrumentpanel i listen, og klikk på Rediger for å vise siden Instrumentpanelsynlighet.
- 5 Klikk på Legg til roller.
- 6 Klikk på Velg ved siden av hver rolle som må ha tilgang til det valgte instrumentpanelet, på siden Tilknyttede roller.
- 7 Klikk på OK når du er ferdig med å legge til roller.
- 8 Klikk på koblingen Tilbake til Håndter instrumentpanelsynlighet for å gå tilbake til siden Håndter instrumentpanelsynlighet.

Slik fjerner du synlighet til et instrumentpanel for en rolle

- 1 Klikk på fanen Analyse.
- 2 Klikk på Instrumentpaneler i ruten Administrer.
- 3 Naviger til mappen som inneholder et instrumentpanel, for eksempel den delte mappen for hele selskapet.
- 4 Velg et instrumentpanel i listen, og klikk på Rediger for å vise siden Detaljer om instrumentpanel.
- 5 Klikk på Fjern ved siden av rollen eller rollene som skal fjernes, i ruten Tilknyttet rolle.
- 6 Klikk på OK for å bekrefte fjerningen.
- 7 Klikk på OK når du er ferdig med å redigere roller.
- 8 Klikk på koblingen Tilbake til Håndter instrumentpanelsynlighet for å gå tilbake til siden Håndter instrumentpanelsynlighet.

Hvis du fjerner alle roller fra listen over roller, har instrumentpanelet ingen begrensninger og er synlig for alle brukere.

Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Kunde

Instrumentpanelet Kunde inneholder opplysninger om dine tilordnede kunder samt analyser basert på oppnådd salg, forventet salg og demografiske attributter. Du kan filtrere disse analysene basert på:

- Regnskapskvartal
- Regnskapsår
- Region
- Bransje
- Rapporteringsnivå

Når du har justert eventuelle filterverdier, klikker du på Bruk for å bruke de nye filtervalgene på analysene.

Hvis du vil vise instrumentpanelet Kunde i fanen Analyse, trekker du ned menyen Instrumentpaneler og velger Kunde.

MERKNAD: I det forhåndsbygde instrumentpanelet viser feltet med etiketten *Dataene ble oppdatert* verdien for øktvariabelen `USER_LAST_REFRESH_DT`. Denne variabelen inneholder tidsstempelen, i brukerens tidssone, for starten på den seneste oppdateringen av de historiske dataene. I tidligere versjoner av funksjonaliteten i Analytics viste de forhåndsbygde analysene verdien for variabelen `LAST_REFRESH_DT`.

Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Oversikt

Instrumentpanelet Oversikt inneholder opplysninger om salgsutsikter, serviceeffektivitet, de beste kundene og salgsmuligheter. Du kan filtrere disse analysene basert på:

- Regnskapskvartal
- Regnskapsår
- Region

Når du har justert eventuelle filterverdier, klikker du på Bruk for å bruke de nye filtervalgene på analysene.

Hvis du vil vise instrumentpanelet Oversikt i fanen Analyse, trekker du ned menyen Instrumentpaneler og velger Oversikt.

MERKNAD: I det forhåndsbygde instrumentpanelet viser feltet med etiketten *Dataene ble oppdatert* verdien for øktvariabelen `USER_LAST_REFRESH_DT`. Denne variabelen inneholder tidsstempelen, i brukerens tidssone, for starten på den seneste oppdateringen av de historiske dataene. I tidligere versjoner av funksjonaliteten i Analytics viste de forhåndsbygde analysene verdien for variabelen `LAST_REFRESH_DT`.

Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Forventede ordrer

Instrumentpanelet Forventede ordrer inneholder opplysninger om forventet salg, oppnådd salg, kvalitet og fordeling på forventet ordreinngang og kunder samt analyser basert på oppnådd salg, forventet salg og demografiske attributter. Du kan filtrere disse analysene basert på:

- Regnskapskvartal
- Regnskapsår
- Bransje
- Avtalestørrelse
- Regnskapskvartal for forventede ordrer
- Regnskapsår for forventede ordrer

Når du har justert eventuelle filterverdier, klikker du på Bruk for å bruke de nye filtervalgene på analysene.

Hvis du vil vise instrumentpanelet Forventede ordrer i fanen Analyse, trekker du ned menyen Instrumentpaneler og velger Forventede ordrer.

MERKNAD: I det forhåndsbygde instrumentpanelet viser feltet med etiketten *Dataene ble oppdatert* verdien for øktvariabelen `USER_LAST_REFRESH_DT`. Denne variabelen inneholder tidsstempelen, i brukerens tidssone, for starten på den seneste oppdateringen av de historiske dataene. I tidligere versjoner av funksjonaliteten i Analytics viste de forhåndsbygde analysene verdien for variabelen `LAST_REFRESH_DT`.

Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Salgseffektivitet

Instrumentpanelet Salgseffektivitet inneholder opplysninger om dine avtaler. Du kan filtrere disse analysene basert på:

- Regnskapskvartal
- Regnskapsår
- Region
- Bransje
- Rapporteringsnivå

Når du har justert eventuelle filterverdier, klikker du på Bruk for å bruke de nye filtervalgene på analysene.

Hvis du vil vise instrumentpanelet Salgseffektivitet i fanen Analyse, trekker du ned menyen Instrumentpaneler og velger Salgseffektivitet.

MERKNAD: I det forhåndsbygde instrumentpanelet viser feltet med etiketten *Dataene ble oppdatert* verdien for øktvariabelen `USER_LAST_REFRESH_DT`. Denne variabelen inneholder tidsstempelen, i brukerens tidssone, for starten på den seneste oppdateringen av de historiske dataene. I tidligere versjoner av funksjonaliteten i Analytics viste de forhåndsbygde analysene verdien for variabelen `LAST_REFRESH_DT`.

Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Markedsføringseffektivitet

Instrumentpanelet Markedsføringseffektivitet inneholder opplysninger om dine kampanjer samt analyser for fullførte kampanjer, aldersfordeling for kundeemner, oppfølgingsstatus, trender for kundeemnekilder og salgsmulighetsvolum. Du kan filtrere disse analysene basert på:

- Regnskapskvartal
- Regnskapsår

Når du har justert eventuelle filterverdier, klikker du på Bruk for å bruke de nye filtervalgene på analysene.

Hvis du vil vise instrumentpanelet Markedsføringseffektivitet i fanen Analyse, trekker du ned menyen Instrumentpaneler og velger Markedsføringseffektivitet.

MERKNAD: I det forhåndsbygde instrumentpanelet viser feltet med etiketten *Dataene ble oppdatert* verdien for øktvariabelen `USER_LAST_REFRESH_DT`. Denne variabelen inneholder tidsstempelen, i brukerens tidssone, for starten på den seneste oppdateringen av de historiske dataene. I tidligere versjoner av funksjonaliteten i Analytics viste de forhåndsbygde analysene verdien for variabelen `LAST_REFRESH_DT`.

Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Service

Instrumentpanelet Service inneholder opplysninger om servicenivåer og kundelojalitet. Du kan filtrere disse analysene basert på:

- Regnskapskvartal
- Regnskapsår
- Status

Når du har justert eventuelle filterverdier, klikker du på **Bruk** for å bruke de nye filtervalgene på analysene.

Hvis du vil vise instrumentpanelet Service i fanen **Analyse**, trekker du ned menyen **Instrumentpaneler** og velger **Service**.

MERKNAD: I det forhåndsbygde instrumentpanelet viser feltet med etiketten *Dataene ble oppdatert* verdien for øktvariabelen `USER_LAST_REFRESH_DT`. Denne variabelen inneholder tidsstempelen, i brukerens tidssone, for starten på den seneste oppdateringen av de historiske dataene. I tidligere versjoner av funksjonaliteten i Analytics viste de forhåndsbygde analysene verdien for variabelen `LAST_REFRESH_DT`.

Arbeide med orienteringsbøker

En orienteringsbok er en samling analyser og instrumentpanelsider du bygger over tid. Du kan for eksempel opprette en orienteringsbok for serviceforespørsler og hver måned legge til den nyeste analysen av serviceforespørsler i orienteringsboken. Deretter kan du åpne orienteringsboken og se hvordan serviceforespørsler har endret seg over tid. Du kan eksportere orienteringsboksen i PDF- eller MHTML-format hvis du vil dele den med andre.

Analysene og instrumentpanelsidene du legger til i hver enkelt orienteringsbok, kan være mulige å oppdatere (innhold som oppdateres med de nyeste dataene hver gang du åpner orienteringsboken) eller et stillbilde (innholdet forblir uendret). Bruk stillbildet til å beholde dataene, slik at de kan sammenlignes over tid.

Denne tabellen viser innvirkningene av rettigheter for handlinger du kan utføre:

Rettighet	Last ned (PDF og MHTML)	Håndter orienteringsbøker i <i>Mine mapper</i>	Håndter orienteringsbøker i <i>Delte mapper</i>
Gå til V3-analyse	Ja		
Håndter personlige rapporter	Ja	Ja	
Håndter egendefinerte rapporter	Ja	Ja	Ja

Vær oppmerksom på at innholdet i analyser og instrumentpanelsider du legger til i orienteringsbøker, påvirkes av innstillingen **Skriv ut rader for objektet**. Du finner innstillingen **Skriv ut rader** i dialogboksen **Utskrifts- og eksportvalg** i fanen **Resultater** for hver enkelt analyse og på en instrumentpanelside på menyen **Verktøy**, og du kan sette den til **Synlig** eller **Alle**. Hvis **Skriv ut rader** er satt til **Synlig**, vises bare rader som er synlige for personen som la til analysen eller instrumentpanelsiden i orienteringsboken. Hvis utskrift av rader er satt til **Alle**, vises alle rader i orienteringsboken.

Du kan gjøre følgende med orienteringsbøker:

- [Opprette orienteringsbøker \(på side 1094\)](#)
- [Legge til analyser i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Legge til instrumentpanelsider i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Redigere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)
- [Vise og eksportere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)

Opprette orienteringsbøker

Du kan opprette så mange orienteringsbøker du trenger. Du kan for eksempel opprette én for salgsavdelingen i selskapet, én for produktavdelingen og så videre.

Slik oppretter du en ny orienteringsbok fra en lagret analyse eller instrumentpanelside

- 1 Klikk på Katalog i fanen Analyse.
- 2 Følg disse trinnene når du skal legge til en analyse:
 - a Gå til en analyse.
 - b Høyreklikk (eller trekk ned menyen Mer, avhengig av visningstypen) under navnet på analysen, og velg Legg til i orienteringsbok.
- 3 Følg disse trinnene når du skal legge til en instrumentpanelside:
 - a Gå til en instrumentpanelside.
 - b Kjør instrumentpanelsiden ved å klikke på Kjør.
 - c Trekk ned menyen Verktøy, og velg Legg til i orienteringsbok.
- 4 Velg ett av følgende under Innholdstype:
 - **Kan oppdateres.** Når du senere åpner orienteringsboken, oppdateres innholdet i analysen med de nyeste opplysningene.
 - **Stillbilde.** Når du senere åpner orienteringsboken, er innholdet i analysen nøyaktig som nå. Dette gjør at du kan lagre analysen og sammenligne den med den samme analysen kjørt på et annet tidspunkt. Du kan for eksempel legge til et stillbilde av den samme analysen hver måned i ett år, og så har du muligheten til å evaluere endringene fra måned til måned.
- 5 Velg ett av følgende under Følg navigeringskoblinger for orienteringsbok: En navigeringskobling er en kobling fra innholds delen i orienteringsboken til en bestemt del i orienteringsboken. Dette tilsvarer opprettelse av hyperkoblinger i en innholdsfortegnelse til kapitler i en bok. Du definerer navigeringskoblingene i et senere trinn.
 - **Nei.** Ikke inkluder navigeringskoblinger i orienteringsboken.
 - **Ja.** Inkluder navigeringskoblinger i orienteringsboken. Hvis du velger Ja, må du også angi hvor mange koblinger som skal følges (maksimum fem).
- 6 Skriv inn en tekstbeskrivelse av orienteringsboken.
- 7 Klikk på Bla gjennom, så åpnes dialogboksen Lagre som.
- 8 Velg en plassering for orienteringsboken, skriv inn et navn for orienteringsboken i feltet Navn, og klikk på OK. Dette lukker dialogboksen Lagre som.
- 9 Klikk på OK i dialogboksen Lagre innhold i orienteringsbok.

Oracle CRM On Demand viser en melding om at det valgte objektet nå er lagt til i orienteringsboken.

Hvis du vil ha flere opplysninger om orienteringsbøker, kan du se:

- [Arbeide med orienteringsbøker \(på side 1093\)](#)
- [Legge til analyser i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Legge til instrumentpanelsider i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)

- [Redigere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)
- [Vise og eksportere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)

Legge til analyser i orienteringsbøker

Du kan legge til flere analyser i en orienteringsbok. Når du legger til en analyse i en orienteringsbok, blir ikke det eksisterende innholdet i boken overskrevet eller erstattet. Den nye analysen legges til som et separat objekt i orienteringsboken. Du kan for eksempel åpne den samme analysen hver måned og lagre den som et stillbilde i en orienteringsbok. Dette gjør at du kan spore hvordan resultatene av den samme analysen varierer over tid.

Slik legger du til en lagret analyse i en eksisterende orienteringsbok

- 1 Klikk på Katalog i fanen Analyse.
 - 2 Gå til en analyse.
 - 3 Høyreklikk (eller trekk ned menyen Mer, avhengig av visningstypen) under navnet på analysen, og velg Legg til i orienteringsbok.
 - 4 Velg ett av følgende under Innholdstype:
 - **Kan oppdateres.** Når du senere åpner orienteringsboken, oppdateres innholdet i analysen med de nyeste opplysningene.
 - **Stillbilde.** Når du senere åpner orienteringsboken, er innholdet i analysen nøyaktig som nå. Dette gjør at du kan lagre analysen og sammenligne den med den samme analysen kjørt på et annet tidspunkt. Du kan for eksempel legge til et stillbilde av den samme analysen hver måned i ett år, og så har du muligheten til å evaluere endringene fra måned til måned.
 - 5 Velg ett av følgende under Følg navigeringskoblinger for orienteringsbok: En navigeringskobling er en kobling fra innholdsdelene i orienteringsboken til en bestemt del i orienteringsboken. Dette tilsvarer opprettelse av hyperkoblinger i en innholdsfortegnelse til kapitler i en bok. Du definerer navigeringskoblingene i et senere trinn.
 - **Nei.** Ikke inkluder navigeringskoblinger i orienteringsboken.
 - **Ja.** Inkluder navigeringskoblinger i orienteringsboken. Hvis du velger Ja, må du også angi hvor mange koblinger som skal følges (maksimum fem).
 - 6 Klikk på Bla gjennom, så åpnes dialogboksen Lagre som.
 - 7 Gå til en eksisterende orienteringsbok, velg den, og klikk på OK. Dette lukker dialogboksen Lagre som.
 - 8 Klikk på OK i dialogboksen Lagre innhold i orienteringsbok.
- Oracle CRM On Demand viser en melding om at analysen nå er lagt til i orienteringsboken.

Hvis du vil ha flere opplysninger om orienteringsbøker, kan du se:

- [Arbeide med orienteringsbøker \(på side 1093\)](#)
- [Opprette orienteringsbøker \(på side 1094\)](#)
- [Legge til instrumentpanelsider i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Redigere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)
- [Vise og eksportere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)

Legge til instrumentpanelsider i orienteringsbøker

Du kan legge til flere instrumentpanelsider i en orienteringsbok. Du kan for eksempel åpne den samme instrumentpanelsiden hver måned og lagre den som et stillbilde i en orienteringsbok. Dette gjør at du kan spore hvordan resultatene av den samme instrumentpanelsiden varierer over tid.

Slik legger du til en instrumentpanelside i en eksisterende orienteringsbok

- 1 Klikk på Katalog i fanen Analyse.
- 2 Gå til en instrumentpanelside.
- 3 Trekk ned menyikonet øverst til høyre i fanen Oversikt og velg Legg til i orienteringsbok.
- 4 Velg ett av følgende under Innholdstype:
 - **Kan oppdateres.** Når du senere åpner orienteringsboken, oppdateres innholdet i analysen med de nyeste opplysningene.
 - **Stillbilde.** Når du senere åpner orienteringsboken, er innholdet i analysen nøyaktig som nå. Dette gjør at du kan lagre analysen og sammenligne den med den samme analysen kjørt på et annet tidspunkt. Du kan for eksempel legge til et stillbilde av den samme analysen hver måned i ett år, og så har du muligheten til å evaluere endringene fra måned til måned.
- 5 Velg ett av følgende under Følg navigeringskoblinger for orienteringsbok: En navigeringskobling er en kobling fra innholds delen i orienteringsboken til en bestemt del i orienteringsboken. Dette tilsvarer opprettelse av hyperkoblinger i en innholdsfortegnelse til kapitler i en bok. Du definerer navigeringskoblingene i et senere trinn.
 - **Nei.** Ikke inkluder navigeringskoblinger i orienteringsboken.
 - **Ja.** Inkluder navigeringskoblinger i orienteringsboken. Hvis du velger Ja, må du også angi hvor mange koblinger som skal følges (maksimum fem).
- 6 Klikk på Bla gjennom, så åpnes dialogboksen Lagre som.
- 7 Gå til en eksisterende orienteringsbok, velg den, og klikk på OK. Dette lukker dialogboksen Lagre som.
- 8 Klikk på OK i dialogboksen Lagre innhold i orienteringsbok.

Oracle CRM On Demand viser en melding om at instrumentpanelsiden nå er lagt til i orienteringsboken.

Slik legger du til handlingskoblinger som navigeringskoblinger til orienteringsbøker

- 1 Gå til en instrumentpanelside.
- 2 Klikk på Handlingskobling i ruten Objekter på instrumentpanel, og dra den til ruten til høyre.
- 3 Klikk på egenskapsikonet for handlingskoblingen øverst til høyre.
- 4 Angi verdier for Koblingstekst og Bildetekst i dialogboksen Egenskaper for handlingskobling.
- 5 Klikk på ikonet Ny handling, og velg Naviger til BI-innhold.
- 6 Velg en analyse i dialogboksen Velg BI-innhold for handling, og klikk på OK.
- 7 Klikk på OK i dialogboksen Ny handling.
- 8 Velg Legg til i orienteringsbok i dialogboksen Egenskaper for handlingskobling, og klikk på OK.
- 9 Klikk på lagreikonet i instrumentpanelruten.
- 10 Test koblingen ved å klikke på kjøreikonet.

Instrumentpanelsiden åpnes og skal inneholde koblingen din. Ikonet til venstre for koblingen skal være en orienteringsbok. Kontroller at det fungerer ved å klikke på koblingen. Når du er ferdig, klikker du på Gå tilbake og viser instrumentpanelsiden.

Når du legger til instrumentpanelsiden (med Følg navigeringskoblinger for orienteringsbok satt til Ja) i orienteringsboken, blir navigeringsmålet (analysen) som ble valgt i dialogboksen Velg BI-innhold for handling, også inkludert i orienteringsboken. Navigeringskoblingen vises derfor når du laster ned orienteringsboken. Når du klikker på koblingen, navigerer du til den bestemte analysen.
- 11 Hvis du vil legge til denne instrumentpanelsiden i en orienteringsbok, trekker du ned menyen øverst til høyre og velger Legg til i orienteringsbok.
- 12 Følg instruksjonene ovenfor når du skal fortsette med oppgaven.

Hvis du vil ha flere opplysninger om orienteringsbøker, kan du se:

- [Arbeide med orienteringsbøker \(på side 1093\)](#)

- [Opprette orienteringsbøker \(på side 1094\)](#)
- [Legge til analyser i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Redigere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)
- [Vise og eksportere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)

Redigere orienteringsbøker

Når du har opprettet en orienteringsbok og fylt den med analyser og instrumentpanelsider, kan du redigere den og tilpasse innholdet.

Slik redigerer du en orienteringsbok

- 1 Finn en orienteringsbok i katalogen, og klikk på den tilhørende Rediger-koblingen. Dialogboksen Rediger orienteringsbok åpnes.
- 2 Hvis du vil endre rekkefølgen på objekter i orienteringsboken, drar du og slipper objektene etter ønske.
- 3 Hvis du vil redigere en analyse eller instrumentpanelside, velger du den fra listen og klikker på redigeringsikonet øverst til høyre.
- 4 Rediger deretter sideegenskapene for objektet (Innholdstype, Følg navigeringskoblinger for orienteringsbok og Beskrivelse).
- 5 Lukk dialogboksen Sideegenskaper ved å klikke på OK.
- 6 Lukk dialogboksen Rediger orienteringsbok ved å klikke på OK.

Hvis du vil ha flere opplysninger om orienteringsbøker, kan du se:

- [Arbeide med orienteringsbøker \(på side 1093\)](#)
- [Opprette orienteringsbøker \(på side 1094\)](#)
- [Legge til analyser i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Legge til instrumentpanelsider i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Vise og eksportere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)

Vise og eksportere orienteringsbøker

Du kan vise og eksportere en orienteringsbok som en PDF-fil eller en Web-arkivfil (MHTML).

Slik viser og eksporterer du en orienteringsbok

- 1 Finn en orienteringsbok i katalogen.
- 2 Last ned og vis en PDF-fil ved å klikke på den tilhørende PDF-koblingen. Orienteringsboken lastes ned og åpnes som et PDF-dokument. Dette dokumentet inneholder en side med innholdsfortegnelse.
- 3 Hvis du vil laste ned og vise orienteringsboken i en nettleser, klikker du på Web-arkiv (*.mht). Bruk kontrollene i nettleseren til å lagre orienteringsboken på den lokale datamaskinen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om orienteringsbøker, kan du se:

- [Arbeide med orienteringsbøker \(på side 1093\)](#)
- [Opprette orienteringsbøker \(på side 1094\)](#)
- [Legge til analyser i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Legge til instrumentpanelsider i orienteringsbøker \(på side 1095\)](#)
- [Redigere orienteringsbøker \(på side 1097\)](#)

16 Administrere Oracle CRM On Demand

Bruk administratorsidene til å sette opp og tilpasse Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha mer informasjon om administrasjon av Oracle CRM On Demand, kan du se følgende deler:

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
Selskapsadministrasjon (på side 1110)	Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 1111) Verifisere lisensstatuser og aktive brukere (på side 1139) Definere selskapets passordkontroller (på side 1141) Tilbakestille alle passord (på side 1148) Aktivere språk (på side 1148) Egendefinere en regnskapskalender (på side 1151) Behandle valutaer (på side 1154) Opprette divisjoner (på side 1158) Knytte plukklisterverdigrupper til divisjoner (på side 1159) Knytte brukere til divisjoner (på side 1159) Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere (på side 1163) Begrense bruk til IP-adresser (på side 1149) Vurdere selskapets ressursforbruk (se Vurdere selskapets ressursforbruk på side 1164) Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen (på side 1165) Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon (på side 1166) Se gjennom ventende og sendte e-postmeldinger for selskapet (på side 1167) Vurdere alle eksportforespørsler for et selskap (på side 1169) Publisere varsler over hele selskapet (på side 1171) Vise bruk av servicetilmåling for selskapet (på side 1176) Vise historisk bruk av servicetilmåling (på side 1177) Angi varsler for servicetilmålinger (på side 1177) Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse (på side 1178) Konvertere udelte adresser til delte adresser (på side 1180)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
	Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres (på side 1182) Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres (på side 1183) Angi adressetype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse (på side 1183) Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser (på side 1184)
Applikasjonstilpasning (på side 1186)	Oppgaver for posttypeoppsett Opprette og redigere felt (på side 1207) Administrere innstillingen Kopiering aktivert (på side 1220) Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering (på side 1221) Sette opp Web-koblinger (på side 1221) Sette opp sammenslåtte felt (på side 1235) Administrere feltetiketter (på side 1237) Bruke indekserte egendefinerte felt (på side 1238) Tilbakestille innstillinger til standardverdier (på side 1241) Endre plukklisteverdier (på side 1241) Tilordne plukklisteverdier til plukklisteverdigrupper (på side 1244) Tilpasse relaterte elementoppsett (på side 1245) Administrere standardfilterkriterier for relaterte elementer (på side 1246) Tilpasse statiske sideoppsett (på side 1249) Tilpasse sideoppsett for opprettelse av nye poster (på side 1255) Endre navn på feltdeltitler (på side 1256) Opprette Web-appleter for posttyper (på side 1259) Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter (på side 1271) Definere overlappende plukklistes (på side 1272) Behandle søkeoppsett (på side 1276) Behandle listetilgang og listerekkefølge (se Håndtere listetilgang og listerekkefølge på side 1281) Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter (på side 1282) Opprette oppsett for hjemmeside for poster (på side 1285) Tilpasse sporing (på side 1286) Angi dynamiske sideoppsett (på side 1294) Oppgaver for applikasjonsoppsett

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
	Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner (på side 1304) Opprette plukklisterverdigrupper (på side 1311) Opprette globale Web-appleter (på side 1313) Laste klienttillegg (på side 1315) Håndtere egendefinerte tillegg for HTML-topptekst (på side 1317) Opprette og håndtere oppsett for handlingslinje og globalt hode (på side 1318) Laste opp og administrere egendefinerte ikoner i globalt hode (på side 1325) Tilpasse Min hjemmeside for selskapet (på side 1320) Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside (på side 1321) Endre navn på posttyper (på side 1323) Aktivere bilder på detaljsider (på side 1324) Endre ikonet for en posttype (på side 1328) Legge til posttyper (på side 1326) Tilpasse REST-integreringsetiketter (på side 1328) Opprette nye temaer (på side 1328) Laste og administrere egendefinerte ikonsett (på side 1324) Tilpasse tidligere eierskap for delte poster (se Tilpasse tidligere eierskap for delte poster på side 1336)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
Brukerstyring og tilgangskontroller (på side 1341)	Definere brukere (på side 1344) Definere salgskvoter for brukere (på side 1357) Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker (på side 1357) Endre en brukers bruker-ID (på side 1358) Tilbakestille en brukers passord (på side 1359) Tilbakestille DMS-PIN-koden for en bruker (på side 1359) Endre den primære divisjonen for en bruker (på side 1360) Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker (på side 1360) Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere (på side 1360) Håndtere delegerte brukere (administrator) (på side 1362) Opprette lagerperioder for brukere (på side 1364) Deaktivere brukere (på side 1364) Sette opp brukere (partnere) (på side 1366) Endre en brukers bruker-ID (partnere) (på side 1368) Tilbakestille en brukers passord (partnere) (på side 1368) Deaktivere brukere (partnere) (på side 1369) Legge til roller (på side 1376) Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler (på side 1397) Tilbakestille tilpassede sideoppsett (på side 1400) Tilbakestille tilpassede handlingslinjeoppsett (på side 1400) Tilbakestille tilpassede hjemmesideoppsett (på side 1401) Sette opp grupper (på side 1441) Konfigurere salgsdistrikter (se Sette opp salgsdistrikter på side 1443) Prosessen med å sette opp bøker (på side 1421) Verifisere bokoppsett for administratorrollen (på side 1421) Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 1425) Konfigurere modi for posteierskap (på side 1425) Opprette bøker og bokhierarkier (på side 1426) Knytte brukere til bøker (på side 1428) Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 1430) Aktivere bøker for selskapet (på side 1431) Aktivere bøker for brukere og brukerroller (på side 1431) Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster (på side 1433)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
	Tilordne poster til bøker (på side 1434)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
Forretningsprosesshåndtering (på side 1458)	Opprette prosesser (på side 1465)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
	Legge til overgangsstatuser i prosesser (på side 1466) Begrense prosesser (på side 1468) Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser (på side 1468) Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper (på side 1469) Opprette arbeidsflytregler (på side 1493) Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok (på side 1510) Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave (på side 1516) Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse (på side 1512) Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post (på side 1520) Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier (på side 1525) Opprette arbeidsflythandlinger: Vent (på side 1527) Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger (på side 1530) Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler (på side 1530) Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger (på side 1531) Slette arbeidsflytregler og handlinger (på side 1532) Vise feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt (på side 1534) Slette feilforekomster fra Feilovervåker for arbeidsflyt (på side 1535) Vise ventende forekomster i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt (på side 1540) Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt (på side 1541) Sette opp tilknytningsregler (på side 1548) Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne (på side 1554) Opprette oppsett for konvertering av kundeemne (på side 1555) Opprette prognosedefinisjonen (på side 1558) Oppdatere prognosedefinisjonen (på side 1563) Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere (på side 1564) Tilpasse selskapets bransjeliste (på side 1570) Aktivere funksjonen for endringssporing (på side 1572) Vise siden med liste over endringssporing (se Vise siden med liste over endringssporing på side 1586) Opprette endringsposter manuelt (på side 1591)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
Dataadministrasjonsverktøy (på side 1592)	Klargjøre for dataimport (på side 1637) Knytte sammen poster under import (på side 1631) Importere data (på side 1812) Vurdere importresultater (på side 1816) Eksportere data (på side 1818) Vurdere eksportresultater (på side 1821) Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand (på side 1828) Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand (på side 1823) Opprette integreringshendelseskøer (på side 1834) Administrere innstillinger for integreringshendelser (på side 1836)
Innholdshåndtering (på side 1838)	Sette opp produktkategorier (på side 1839) Sette opp selskapsprodukter (på side 1840) Sette opp prislister for PRM (på side 1842) Definere prislister for biovitenskap (se Definere prislister for naturvitenskap på side 1845) Administrere selskapets vedlegg (på side 1847) Sette opp vurderingsskript (på side 1850) Konfigurere mapper i Analytics (på side 793)
Applikasjonsprogramtillegg (på side 1856)	Konfigurere Oracle Social Engagement and Monitoring (på side 1856) Konfigurere integreringsinnstillinger for Oracle Social Network (på side 1857) Konfigurere e-postlevering ved hjelp av Oracle Eloqua Engage (på side 1859)
Integrering av Web-tjenester (på side 1823)	Laste ned WSDL-filer og skjemafilene (på side 1824) Vurdere utnyttelse av Web-tjenester (på side 1826)
Håndtering av naturvitenskap (på side 1860)	Administrere smartbesøk (på side 1860) Angi biovitenskapsrelaterte preferanser (på side 1863) Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan få utdelt prøver uten gyldig delstatslisens (se Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens på side 1864) Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver (se Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver på side 1866)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
Integreringsadministrasjon for skrivebord (se Oracle CRM On Demand Desktop på side 1869)	Administrere tilpasningspakker (på side 1869) Angi steder for installasjonsprogramversjoner for Oracle CRM On Demand Desktop (på side 1871)

I tillegg kan administratorer vanligvis gjøre følgende:

- Opprette egendefinerte rapporter til eget bruk eller for distribusjon i hele selskapet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter rapporter, kan du se [Arbeide med hjemmesiden for analyser](#) (se [Arbeide med hjemmesiden for analyser](#) på side 779).
- Opprette filtrerte lister for distribusjon i hele selskapet. For instruksjoner, se [Arbeide med lister](#) (på side 117).

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker Oracle On Demand Expression Builder, se [Expression Builder](#) (på side 1872).

Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand

På administratorsidene i Oracle CRM On Demand kan du administrere distribusjonen av Oracle CRM On Demand til brukerne dine og oppsettet av datakravene. På administratorsidene kan du tilpasse utseendet av Oracle CRM On Demand til dine spesifikke forretningsbehov. Bruk følgende retningslinjer til å administrere distribusjonen av Oracle CRM On Demand:

1 Vurder alle tilgjengelige ressurser.

Før du setter opp en ny distribusjon av *Oracle CRM On Demand*, bør du vurdere følgende ressurser:

- Les gjennom *forhåndsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand*. Denne veiledningen er tilgjengelig for alle selskapsadministratorer og inneholder opplysninger om hvordan du aktiverer funksjonalitet i Oracle CRM On Demand. For flere opplysninger om hvordan du får tilgang til *forhåndsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand*, klikk på koblingen Opplæring og support i Oracle CRM On Demand.
- Vurder tilleggsverktøyene, malene, sjekklisterne, Web-seminarene og veiledningene ved å klikke på koblingen Opplæring og support i Oracle CRM On Demand.
- Meld deg på kurset om det essensielle ved administrasjon hos Oracle University.

2 Evaluer forretningsprosessene og rollene brukere innehar i organisasjonen.

Se gjennom *utrullingsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand* i My Oracle Support. Last ned og bruk malen for oppsett av egendefinerte felt for å planlegge distribusjonen ordentlig fra begynnelsen. Malen for oppsett av egendefinerte felt er tilgjengelig på siden for verktøy og maler i Training and Support Center i My Oracle Support.

- Definér datasynlighet og hvordan dataene skal sikres, ved å vurdere følgende faktorer og funksjonalitet:
 - **Tilgangsprofiler.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1383).
 - **Team.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Dele poster \(team\)](#) (på side 138).
 - **Bøker.** For flere opplysninger, se [Bokhåndtering](#) (på side 1401).
 - **Ledersynlighet.** For flere opplysninger, se [Sette opp selskapsprofilen og globale standarder](#) (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) på side 1111).
- Definér datamodellen og relevante felt. Evaluer hvilke rapporter som trenger trendanalyse, trendanalyse i sanntid og hvilke posttyper som støttes.
- Definér følgende prosesser som er knyttet til validering av og samhandling med data:
 - Sette opp salgsprosesser. For flere opplysninger, se [Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 1564).

- Definere oppsett av konvertering av kundeemne og feltilordninger. For flere opplysninger, se Håndtering av konvertering av kundeemne (se [Administrasjon av omgjøring av kundeemner](#) på side 1553).
- Definere feltvalidering. For flere opplysninger, se [Om felthåndtering](#) (på side 1189).
- Definere arbeidsflytprosesser. For flere opplysninger, se [Forretningsprosesshåndtering](#) (på side 1458).
- Integrere Oracle CRM On Demand med Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 1823).

- Definer kundetestmiljøer og eventuelt andre miljøer for opplæring og testing.

3 Sett opp selskapet.

Hvert selskap er unikt. I Oracle CRM On Demand kan du tilpasse mange selskapsinnstillinger slik at de passer til forretningsoppsettet.

- Sett opp selskapets regnskapsår, språk, valutaer, valutakurser og så videre.
- Be om aktuelle tilgangsrettigheter og kundetestmiljøer. For flere opplysninger om hvordan du setter opp selskapet, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1111).

4 Sett opp brukerprofilene.

Brukere i et selskap har bestemte roller og ansvarsområder. Enkelte brukere har tilgang til bestemte data, mens andre har det ikke. Før du legger til disse brukerne, må du definere synligheten og rollen for hver brukertype.

- Sett opp rollene for Oracle CRM On Demand-brukerne. For mer informasjon, se [Legge til roller](#) (på side 1376).
- Sett opp tilgangsprofilene for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1383).
- Sett opp synlighetsmodellen, for eksempel bøker, team og så videre. For flere opplysninger, se [Bokhåndtering](#) (på side 1401) og [Dele poster \(team\)](#) (på side 138).

5 Konfigurer datamodellen, for eksempel, legge til felt eller gi nytt navn til felt, posttyper og så videre.

Datakrav er også unike i et selskap. I Oracle CRM On Demand kan du legge til felt i eksisterende posttyper, endre navn på felt etter dine forretningsbehov og legge til nye egendefinerte posttyper. Gjør følgende før du begynner å legge til data:

- Legg til de nye feltene og posttypene som kreves for definisjonen av datamodellen. For flere opplysninger, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1207) og [Legge til posttyper](#) (på side 1326).
- Endre navn på felt og posttyper etter dine spesifikke forretningsbehov. For flere opplysninger, se [Administrere feltetiketter](#) (på side 1237) og [Endre navn på posttyper](#) (på side 1323).
- Fyll ut plukklist. Du kan bruke importfunksjonaliteten til å importere et stort antall plukklisteverdier raskt til plukklistefelt. For flere opplysninger, se [Endre plukklisteverdier](#) (på side 1241).
- Konfigurer oppsett. Vis bare feltene som er nødvendige for hver rolle, og for å bruke dynamiske oppsett. For flere opplysninger, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1249) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 1294).
- Konfigurer prosessene, for eksempel arbeidsflyter, salgsprosesser og så videre. For flere opplysninger, se [Forretningsprosesshåndtering](#) (på side 1458) og [Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 1564).
- Konfigurer lister for roller. De 10 første listene vises på hjemmesiden til en bruker. Det anbefales at lister ikke returnerer store datamengder. 25 til 100 poster er det anbefalte håndterbare antallet poster for daglige oppgaver. Det anbefales også at du gjør følgende:

- Bruker indekserte felt når det er mulig.
- Tar med felt i listen som brukere ønsker å oppdatere ofte.

For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 122).

- 6 Oppgi opplysninger om forretningsmålinger ved å generere rapporter.
Bruk analysefunksjonen i Oracle CRM On Demand til å generere egendefinerte rapporter som er relevante for forretningsbehovene dine, og gjør dem deretter tilgjengelige for brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, kan du se [Analyse \(på side 779\)](#).
- 7 Importer data og brukere.
Bruk importfunksjonaliteten til å importere eldre data til Oracle CRM On Demand. Du kan importere alle brukerne eller legge dem til manuelt via siden Brukerstyring. Når brukere er lagt til, mottar de en e-post med et midlertidig passord for å få tilgang til Oracle CRM On Demand, og deretter kan de begynne å arbeide umiddelbart. For flere opplysninger om hvordan du importerer data, se [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#).

Bruke administratormaler under konfigurasjon

Du kan bruke konfigurasjonsmaler for administrator for å gjøre det enklere å organisere selskapsopplysninger og implementere Oracle CRM On Demand effektivt.

Når du har registrert opplysninger i malene, kan du bruke malene som referanse under konfigurasjon og tilpassing av applikasjonen.

Slik får du tilgang til konfigurasjonsmaler for administrator

- 1 Klikk på koblingen for malen du vil bruke.
Koblinger for de tilgjengelige malene vises i området nedenfor.
- 2 Lagre malen på datamaskinen.
- 3 Åpne den lagrede filen.

Om brukssporing i Oracle CRM On Demand

Ved hjelp av brukssporingsfunksjonaliteten kan et selskap overvåke og analysere bruken av Oracle CRM On Demand-applikasjonen, inkludert brukerbruk, applikasjonsbruk og detaljer om oppsett og konfigurasjon. Det finnes flere forhåndsbygde brukssporingsrapporter for rapportering om bruk av Oracle CRM On Demand. I tillegg til de forhåndsbygde rapportene er emneområdet Brukssporingsanalyse tilgjengelig i området Historisk analyse i Analytics for selskaper som vil analysere bruken av Oracle CRM On Demand ytterligere.

Du kan for eksempel opprette rapporter for å gi opplysninger om følgende:

- Brukere som ikke har vært pålogget i de siste 30 dagene
- Posttyper der ingen poster er opprettet, oppdatert eller slettet i de siste 30 dagene
- Antall arbeidsflytregler, egendefinerte felt og egendefinerte faner som er opprettet i Oracle CRM On Demand

TIPS: Hvis du vil ha opplysninger om vurdering av bruken av Web-tjenester, se [Vurdere utnyttelse av Web-tjenester \(på side 1826\)](#).

Hvis du vil bruke brukssporingsrapportene og opprette nye rapporter i emneområdet Brukssporingsanalyse, må du ha rettigheten Brukssporing i din brukerrolle. Rettigheten Brukssporing er aktivert som standard for selskapsadministratorens rolle.

Om rettigheten Brukssporing

Selskapsadministratorer kan aktivere rettigheten Brukssporing for andre brukerroller etter behov. Men før du aktiverer rettigheten Brukssporing for en brukerrolle, bør du vurdere følgende konsekvenser av å aktivere rettigheten:

- Brukere som har rettigheten Brukssporing i sin brukerrolle, har tilgang til både emneområdet Brukssporingsanalyse i Analytics og de forhåndsbygde brukssporingsrapportene.

- Tilgangen til brukssporingsdata er ikke sikret ved hjelp av andre tilgangsinstillinger, for eksempel tilgangsinstillingene for posttyper i tilgangsprofiler og brukerroller. Derfor har brukere med rettigheten Brukssporing i sin rolle tilgang til alle brukssporingsdataene i emneområdet Brukssporingsanalyse. Hvis noen av selskapets bruksdata regnes som sensitive, må du sikre at bare klarerte brukere får tildelt rettigheten Brukssporing.
- Brukssporingsrapportering kan føre til intensiv bruk av systemressurser.

Hvis du vil gjøre noen brukssporingsrapporter tilgjengelige for bestemte brukere, men ikke ønsker at brukerne skal ha full tilgang til emneområdet Brukssporingsanalyse og forhåndsbygde rapporter, kan du vurdere å opprette egendefinerte rapporter som inneholder de relevante dataene. Du kan deretter lagre de egendefinerte rapportene i en delt rapportmappe, og gi brukerne tilgang bare til den delte mappen.

I Oracle CRM On Demand kan du vise data om servicetilmålingsbruk (se [Vise servicetilmålingsbruk for selskapet](#) (se [Vise bruk av servicetilmåling for selskapet](#) på side 1176) og [Vise historisk bruk av servicetilmåling](#) på side 1177)) og data om fil- og postbruk (se [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse](#) (på side 1178)).

Beslektede emner

Hvis du vil ha flere opplysninger om emneområdet Brukssporingsanalyse og om rapporter, se følgende emner:

- [Emneområde for analyse av brukssporing](#) (se [Brukssporingsanalyse - emneområde for historisk analyse](#) på side 884)
- [Komme i gang med analyser](#) (på side 806)

Selskapsadministrasjon

Før du begynner. Med mindre annet er angitt, må rollen din inkludere rettigheten Håndter selskap for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet under Selskapsadministrasjon.

Klikk på et emne for å vise trinnvise instruksjoner for prosedyrene som gjelder selskapsadministrasjon:

- [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1111)
- [Verifisere lisensstatuser og aktive brukere](#) (på side 1139)
- [Definere selskapets passordkontroller](#) (på side 1141)
- [Tilbakestille alle passord](#) (på side 1148)
- [Aktivere språk](#) (på side 1148)
- [Egendefinere en regnskapskalender](#) (på side 1151)
- [Behandle valutaer](#) (på side 1154)
- [Opprette divisjoner](#) (på side 1158)
- [Knytte plukklisteverdigrupper til divisjoner](#) (på side 1159)
- [Knytte brukere til divisjoner](#) (på side 1159)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere](#) (på side 1163)
- [Begrense bruk til IP-adresser](#) (på side 1149)
- [Vurdere selskapets ressursforbruk](#) (se [Vurdere selskapets ressursforbruk](#) på side 1164)
- [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen](#) (på side 1165)
- [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 1171)
- [Vise bruk av servicetilmåling for selskapet](#) (på side 1176)
- [Vise historisk bruk av servicetilmåling](#) (på side 1177)
- [Angi varsler for servicetilmålinger](#) (på side 1177)
- [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse](#) (på side 1178)
- [Konvertere udelte adresser til delte adresser](#) (på side 1180)
- [Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres](#) (på side 1182)

- Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres (på side 1183)
- Angi adressetype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse (på side 1183)
- Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser (på side 1184)

Selskapsprofil

Oppsett av selskapsprofilen inkluderer følgende:

- Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 1111)
- Verifisere lisensstatuser og aktive brukere (på side 1139)
- Definere selskapets passordkontroller (på side 1141)
- Tilbakestille alle passord (på side 1148)
- Aktivere språk (på side 1148)
- Begrense bruk til IP-adresser (på side 1149)

Sette opp selskapsprofil og globale standarder

Både selskapsopplysninger og globale standarder angis via siden Selskapsprofil.

Selskapsopplysninger. Du kan angi eller redigere selskapsnavn, adresser for forsendelse og fakturering, telefonnummer og primær kontaktperson. Hvis du registrerte deg for en prøveperiode, blir enkelte opplysninger om selskapet overført fra påloggingsdataene dine.

Globale standarder. Du kan definere selskapsomfattende standarder, som brukerne kan overstyre.

ADVARSEL: Selskapsadministratoren kan endre innstillingen Land. Hvis du endrer innstillingen Land, må du varsle Kundebehandling, slik at de kan utføre de nødvendige tiltakene for å oppdatere innstillingen Tidssone samt rapporter og instrumentpaneler. Språk, Valuta og Tidssone kan bare endres ved å kontakte Kundebehandling. De nye innstillingene gjenspeiles ikke i Analytics før en fullstendig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

Før du begynner. Hvis du vil forstå virkningen av disse innstillingene, leser du [Om profilinnstillinger for brukere \(på side 733\)](#).

Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Slik redigerer du selskapsprofilen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Klikk på Rediger (eller bruk innebygd redigering) på siden Selskapsprofil, og gjør endringene.
- 5 Lagre posten.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du setter opp selskapsprofilen, se følgende emner:

- Konfigurere nøkkelopplysninger om selskap (på side 1112)
- Konfigurere selskapsinnstillinger (på side 1112)
- Konfigurere arbeidsuke og kalenderinnstillinger for selskap (på side 1127)
- Konfigurere kundeemneinnstillinger (på side 1129)
- Konfigurere selskapstemainnstillinger (på side 1130)
- Konfigurere synlighetsinnstillinger for selskapsdata (på side 1130)
- Konfigurere integreringsinnstillinger (på side 1133)
- Konfigurere sikkerhetsinnstillinger for selskap (på side 1134)

- [Konfigurere synlighetsinnstillinger for Analytics \(på side 1137\)](#)
- [Konfigurere kommunikasjonsinnstillinger \(på side 1138\)](#)
- [Konfigurere ekstra innstillinger for selskapsprofil \(på side 1139\)](#)
- Konfigurere geokodingsinnstillinger (se [Konfigurere geokodingsinnstillinger](#) på side 1139)

MERKNAD: Under enkelte omstendigheter kan feltet Endret av for selskapsprofilposten vise navnet på en bruker som ikke har de nødvendige tilgangsrettighetene til å oppdatere selskapsprofilen direkte. Når statusen for en bruker endres fra Aktiv til Inaktiv eller fra Inaktiv til Aktiv, oppdateres verdiene i feltene Aktive brukere og Inaktive brukere på siden Selskapsprofil. Som et resultat av endringene i disse feltene oppdateres feltet Endret av på siden Selskapsprofil for å vise navnet på brukeren som oppdaterte brukerposten, selv om brukeren som utførte denne endringen, ikke har den nødvendige rettigheten til å oppdatere selskapsprofilen.

Konfigurere nøkkelopplysninger om selskap

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp delen Nøkkelopplysninger om selskap på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Selskapspåloggings-ID	En unik ID for selskapet. Når nye brukere opprettes, er dette den første delen av Brukerpåloggings-ID (Selskapspåloggings-ID / Bruker-ID) for brukeren. Selskapsadministratoren kan ikke endre denne verdien.
Primær kontaktperson	Settes som standard til ADMIN eller aliaset for den første brukeren fra selskapet som logger på, men kan endres til hvilken som helst annen bruker. Produktoppdatering og andre viktige opplysninger sendes til den primære kontaktpersonen. Med tanke på situasjoner der den primære kontaktpersonen ikke er tilgjengelig, kan du angi en distribusjonsliste som e-postadresse for den primære kontaktpersonen, slik at mer enn én person blir varslet om systemfeil og andre viktige opplysninger. Du kan gjøre dette på én av følgende to måter: ■ Du kan angi en eksisterende distribusjonsliste som e-postadresse i brukerposten for den primære kontaktpersonen. Du må imidlertid huske at hvis den primære kontaktpersonen gjør noe i systemet som fører til at det sendes en automatisk e-post til vedkommendes e-postadresse, vil hele distribusjonslisten motta dette varselet. ■ Du kan opprette en ny "dummy"-bruker. Du kan for eksempel gi denne brukeren navnet "Distribusjonsliste", og deretter angi distribusjonslisten som e-postadresse i brukerposten for dummy-brukeren. I så fall bruker du opp én lisens bare til dette formålet. MERKNAD: Du kan ikke deaktivere brukeren som er angitt som primær kontaktperson. Du må i stedet velge en annen bruker som primær kontaktperson før du kan endre den opprinnelige primære kontaktpersonens status til Inaktiv.

Konfigurere selskapsinnstillinger

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp delen Selskapsinnstillinger på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Standardspråk	Språket som brukes som standard for brukerne. Du kan aktivere tilleggsspråk slik at brukeren kan endre innstillingen for eget bruk. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til språk, kan du se Aktivere språk (på side 1148). Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.
Standard nasjonal innstilling	De nasjonale innstillingene som brukes som standard for brukerne. Brukerne kan når som helst endre innstillingen for eget bruk på siden Brukerprofil. Disse innstillingene fastsetter formateringen for datoer, klokkeslett, valuta, tall og telefonnumre.
Standardvaluta	Valutaen som brukes som standard for brukerne. Du kan aktivere tilleggssvalutaer slik at brukerne kan endre innstillingene for eget bruk (se Håndtere valutaer (se Behandle valutaer på side 1154))). Valutaen som angis her, fastsetter imidlertid standardvalutaen som brukes i prognoser, som omfatter hele selskapet. Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.
Standard tidssone	Standard tidssone for selskapet. Enkelte funksjoner, for eksempel generering av prognoser, bruker tidssonen for vertsanlegget i stedet for denne standard tidssonen. Kontakt Kundebehandling for å finne ut hva denne tidssonen er. Brukere i andre regioner kan velge å bruke den lokale tidssonen, som angis på siden Brukerprofil. Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.
Forhåndsvisningsmodus for post	Forhåndsvisningsmodus for post for selskapet. Du kan aktivere funksjonen for forhåndsvisning av post og angi hvordan forhåndsvisningsvinduet skal åpnes. Avhengig av hvilken innstilling du velger i dette feltet, åpnes et forhåndsvisningsvindu når brukerne holder pekeren over en kobling til en post, eller når de klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når de holder pekeren over en kobling til en post. Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten. Du kan også deaktivere funksjonen for forhåndsvisning av post ved å velge Av i dette feltet. Dette feltet settes som standard til Klikk på Forhåndsvisning når Oracle CRM On Demand settes opp for et nytt selskap. Brukerne kan overstyre selskapets innstilling ved å angi en annen forhåndsvisningsmodus for post på siden Personlige detaljer.
Innebygd redigering aktivert	Aktiverer eller deaktiverer funksjonen for innebygd redigering. Når innebygd redigering er aktivert, kan brukerne redigere felt direkte på listesider og detaljsider (det vil si uten å åpne redigeringssiden for posten).

Felt	Beskrivelse
	Innebygd redigering støttes på listesider for poster, på detaljsider for poster og i mange koblede poster på detaljsider for hovedpost. På mange listesider og i lister over koblede poster på detaljsider for hovedposter kan brukerne også redigere flere felt i flere poster internt samtidig. Legg merke til at følgende feltyper i koblede poster ikke kan redigeres fra detaljsiden for hovedposten: ■ Felt som ikke vises på detaljsiden for den koblede posten ■ Beregnede felt, for eksempel Fullt navn ■ Felt som er skrivebeskyttet på redigeringssiden for den koblede posten I tilfeller der den samme koblede posten kan vises under flere hovedposter, kan du også redigere feltene som er en del av forbindelsen. Feltene som tilhører selve den koblede posten, kan imidlertid ikke redigeres. I listen relatert til firmateam i en firmapost, kan for eksempel feltet Teamrolle redigeres, ettersom feltet er en del av relasjonen mellom firmaet og teammedlemmet. Feltene Etternavn og Fornavn kan imidlertid ikke redigeres, ettersom de tilhører brukerposten (for teammedlemmet).
Meldingssenter aktivert	Styrer om: ■ Meldingssenteret vises på handlingslinjen. ■ Ikonet Notater og listen over notater er tilgjengelig på detaljsider for poster. ■ Brukere kan bruke skjermelementet Meldingssenter.
Sporbare felt for posttype	Dette feltet angir det maksimale antallet felt som kan spores for hver posttype. Standardantallet er 35, men du kan endre denne verdien. MERKNAD: Det må opprettes en ny post i databasen for hvert nytt felt som spores, når feltet endres. Når du sporer for mange felt samtidig, kan det ha innvirkning på ytelsen når den sporede posten lagres. Det maksimale antallet felt som kan spores for en posttype, vises på siden Sporingsfeltoppsett for hver posttype, men verdien kan ikke endres på denne siden.
Sporingsutløp (dager)	Dette feltet angir hvor lenge sporingspostene for posttyper beholdes i Oracle CRM On Demand før de ryddes automatisk. Bevaringsperioden er angitt i dager, og standardverdien er 90. Du kan endre denne verdien hvis din brukerrolle har rettigheten Administrer feltsporing. 1 er det laveste antallet som kan angis, og 366 er det høyeste. Verdien 0 (null) angir at sporingspostene aldri ryddes. Du kan imidlertid ikke angi en nullverdi. Hvis du ønsker at sporingspostene skal beholdes på ubestemt tid, må du kontakte Oracle CRM On Demand Customer Care og be om å få angitt null i dette feltet.

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Sporingen for en posttype kan omfatte opprettelse, sletting og gjenoppretting av poster samt oppdateringer av angitte felt i eksisterende poster. Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av sporingen for posttyper, se Tilpasse sporing (på side 1286). Sporingspostene for følgende handlinger blir aldri ryddet, uavhengig av innstillingen i feltet Sporingsutløp (dager): ■ Oppdateringer av selskapsdetaljer ■ Opprettelse av nye brukere ■ Oppdateringer av følgende felt i posttypen Bruker: ■ Send alltid kritiske varsler ■ Autentiseringstype ■ E-post ■ Ekstern identifikator for engangspålogging ■ Rapporterer til, eller Rapporterer til (alias) ■ Rolle ■ Status ■ Brukerpåloggings-ID MERKNAD: Feltet Sporingsutløp (dager) bestemmer ikke hvor lenge disse brukerpåloggingspostene og ressursbrukspostene skal beholdes. Hvis du vil ha opplysninger om hvor lenge slike poster beholdes, se Vurdere selskapets ressursforbruk (se Vurdere selskapets ressursforbruk på side 1164) og Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere (på side 1163).
Format for relaterte opplysninger	Velg formatet for områder med relaterte opplysninger på detaljsidene for poster. Områdene med relaterte opplysninger kan vises som lister eller som faner som brukerne kan klikke på hvis de vil vise listene. Du kan også angi en innstilling for valget Format for relaterte opplysninger for hver rolle. Brukerroller som har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan også velge å angi valget for format for relaterte opplysninger i profilen. Hvis feltet Format for relaterte opplysninger i en brukers personlige profil er tomt, brukes innstillingen for brukerens rolle, og hvis feltet Format for relaterte opplysninger i brukerens rolle er tomt, brukes innstillingen for selskapet.
Metode for globalt søk	Velg søkemethoden du vil gjøre tilgjengelig for brukerne i området Søk på handlingslinjen i oppslagsvindue: ■ Målsatt søk. Et målsatt søk søker i bestemte felt for å finne treff. I et målsatt søk kan brukere angi verdier i flere felt. Du får bare treff på de postene som gir samsvar for hver av de angitte verdiene. Søkeoppsettene som er tilordnet brukerrollene for posttypene, bestemmer hvilke felt brukerne kan søke i. Målsatt søk er aktivert som standard i Oracle CRM On Demand. Hvis du

Felt	Beskrivelse
	vil ha mer informasjon om målsatt søk, se Om målsatt søk (på side 74). ■ Søk etter nøkkelord. Et søk etter nøkkelord søker i standardfelt som bare gjelder for en bestemt posttype. I et søk etter nøkkelord angir brukerne en tekststreng i én tekstboks. Søket returnerer alle poster som inneholder den angitte tekststrengen i søkefeltene. Hvis du vil ha mer informasjon om søk etter nøkkelord, se Om søk etter nøkkelord (på side 82).
Startmåned for regnskapsår	Dette feltet viser måneden regnskapskalenderen starter. Dette feltet angis første gang når selskapet opprettes, og det kan ikke endres av selskapsadministratoren. Denne innstillingen har innvirkning på rapporter som måler inntekt mot regnskapsåret. Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.
Startdato for regnskapsår	Dette feltet viser datoen i den angitte måneden regnskapsåret starter. Dette feltet angis første gang når selskapet opprettes, og det kan ikke endres av selskapsadministratoren. Denne innstillingen har innvirkning på rapporter som måler inntekt mot regnskapsåret. Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.
Type regnskapskalender	Dette feltet viser hvilken type regnskapsårkalender du bruker. Du kan velge mellom følgende verdier: Kalenderkvartaler, 4-4-5, 5-4-4 og Egendefinert regnskapskalender. Denne innstillingen har innvirkning på tidsbaserte analyser, forretningsplaner og prognoser. Selskapsadministratoren kan ikke endre dette feltet. Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.
Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt	Fastsetter hvordan sannsynlighetsprosenten for salgsmuligheten oppdateres når brukeren klikker på Oppdater summer for salgsmulighet. ■ Hvis dette valget angis, beregnes sannsynlighetsprosenten for salgsmuligheten basert på det vektete gjennomsnittet av sannsynlighet for hvert av de koblede produktene: Sannsynlighetsprosent for salgsmulighet = $\text{SUM}(\text{Forventet inntekt for produkt}) / \text{SUM}(\text{Produktinntekt})$ ■ Hvis valget ikke er angitt, oppdateres ikke sannsynlighetsprosenten som en del av handlingen. MERKNAD: Du finner knappen Oppdater summer for salgsmulighet på detaljsiden for salgsmulighet, på tittelinnen i området med produktrelaterte opplysninger.

Felt	Beskrivelse
Aktiver Lagre og legg til produkt	Hvis denne innstillingen er valgt og en bruker oppretter en ny salgsmulighetspost, vises knappen Lagre og legg til produkt i hodet på siden Salgsmulighet i stedet for knappen Lagre. Hvis denne innstillingen ikke er valgt og en bruker oppretter en ny salgsmulighetspost, vises ikke knappen Lagre og legg til produkt i hodet på siden Salgsmulighet, bare knappen Lagre er tilgjengelig.
Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet	Angi dette valget for å aktivere deling av salgsmulighetsinntekter blant teammedlemmer. Når det er merket av for dette valget, vises knappene Oppdater summer og Spre oppdeling på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet, slik at inntekten kan deles mellom teammedlemmer. Sidene Salgsmulighet, inntektsprognose og Mine salgsmuligheter viser salgsmuligheter når brukeren er et teammedlem som har en delt inntekt over 0. Når det ikke er merket av for dette valget, vises ikke knappene Oppdater summer og Spre oppdeling på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet. Sidene Salgsmulighet, inntektsprognose og Mine salgsmuligheter viser salgsmuligheter når brukeren er en eier av salgsmulighet.
Informasjonsvisning	Hvis funksjonen for informasjonsvisning er aktivert, og hvis det er merket av i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i brukerens tema, er koblinger til områdene med relaterte opplysninger på siden (for eksempel områder for koblete poster) tilgjengelige i informasjonsvisningen nederst i nettleservinduet. Brukerne kan også fjerne informasjonsvisningen fullstendig fra detalssidene, ved å deaktivere funksjonen i sine personlige profiler. Hvis du vil ha mer informasjon om informasjonsvisningen, se Side for side-oversikt over Oracle CRM On Demand (se Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand på side 35). MERKNAD: Hvis en brukers tema støtter informasjonsfunksjonaliteten, kan informasjonsvisningen aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivå og av hver enkelt bruker. Den personlige innstillingen for en bruker overstyrer også selskapsinnstillingen. Du kan imidlertid fjerne informasjonsvisningen fullstendig ved å fjerne merket i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i en brukers tema. Fargene i informasjonsvisningen er basert på temaet du bruker. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du velger et tema, se Angi temaet på side 735).
Aktiver delte adresser	Angi dette valget hvis du vil aktivere deling av adresseposter på øverste nivå i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Hvis det ikke er angitt, vil bare funksjonaliteten for udelte adresser være tilgjengelig i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Hvis du vil ha mer informasjon om delte adresser, se Adresser .

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Hvis delte adresser aktiveres, må du gå gjennom opplysningene i Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres (på side 1182) og fullføre prosedyren under Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres (på side 1183) før du deaktiverer delte adresser. Delte adresser er ikke kompatible med forhåndspakkede Oracle-produktintegreringer, for eksempel Oracle Process Integration Pack (PIP). Hvis du bruker en prosessintegreringspakke, for eksempel Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, må du ikke velge innstillingen Aktiver delte adresser.
Valider delte adresser	Angi dette valget hvis du vil validere delte adresser i et selskap. Hvis dette valget er angitt, kan brukerne velge å legge til delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Adresser som ikke er validert, filtreres fra firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerpostene, og knappen Ny adresse blir deaktivert i disse postene. Hvis Valider delte adresser ikke er valgt, er alle adressene tilgjengelige i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter (dvs. det foregår ingen filtrering, og knappen Ny adresse er aktivert i disse postene for brukere som har de nødvendige rettighetene). Hvis du vil ha mer informasjon om validering av adresser, se Merke delte adresser som validert (se Merke delte adresser som validerte på side 339).
Aktiver utvidet visning for faner	Merk av for dette valget for å aktivere utvidet funksjonalitet, for eksempel sortering og filtrering i delene med relaterte opplysninger på detaljsidene for posten, der delene med relaterte opplysninger vises som faner. Hvis du vil ha mer informasjon om handlingene som brukere kan utføre når det er merket av for dette valget, se Om den utvidede visningen for faner med relaterte opplysninger (på side 72). Som standard er det ikke merket av for valget Aktiver utvidet visning for faner.
Aktiver personsøk for klassisk tema for faner	Merk av for dette valget for at brukere skal kunne bla gjennom fanene med relaterte opplysninger på detaljsidene for posten ett sett med faner om gangen i stedet for å bla gjennom én fane om gangen, som er standard virkemåte. Denne innstillingen gjelder bare for klassiske temaer. Som standard er det ikke merket av for valget Aktiver personsøk for klassisk tema for faner.

Felt	Beskrivelse
Bruk av ordrer	Velg hvordan brukere skal arbeide med ordrer og ordreartikler i Oracle CRM On Demand. Hvis du velger verdien CRM On Demand Order Management, kan brukere bruke ordrebehandling i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du velger verdien Ebiz PIP-integrering, kan brukerne benytte Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite-integreringsløsningen. Ebiz PIP-integrering er Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite-integreringsløsningen, og dette feltet er derfor ikke tilgjengelig for ordrebehandling i Oracle CRM On Demand. Kontakt Kundebehandling hvis du vil ha flere opplysninger om Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite. Brukere må ha rettigheten for å aktivere ordretilgang hvis de skal kunne bruke ordrefunksjonaliteten til noen av disse formålene. Hvis du vil ha mer informasjon om valg av ordrebehandlingstype, se Om EBIZ PIP-integrering og Oracle CRM On Demand Order Management (på side 632).

Felt	Beskrivelse
Posttypelister i oppslagsvinduer	Velg hvordan du kan søke etter poster i oppslagsvinduer: ■ Aktivert. For denne innstillingen skjer følgende: ■ Et sett med forhåndsdefinerte lister som kan brukes til å begrense brukersøk, er tilgjengelig i feltet for liste for <i>posttypen</i> i oppslagsvinduer for posttyper på øverste nivå, der <i>posttype</i> er navnet på posttypen som brukeren søker etter. ■ Avmerkingsboksen Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu er tilgjengelig i veiviseren for søkeoppsett. Ved hjelp av avmerkingsboksen kan du angi at eventuelle tilgjengelige kontekstavhengige lister skal vises før andre lister i feltet for <i>posttypeliste</i> i oppslagsvinduer. Den første listen i listesettet i feltet for <i>posttypeliste</i> er aktiv når oppslagsvinduet åpnes. ■ Blandet: For denne innstillingen skjer følgende: ■ Feltet for <i>posttypeliste</i> er tilgjengelig i oppslagsvinduer som viser feltene for <i>posttypelister</i>, og det innledende søket etter en post med en bestemt posttype omfatter alle poster med denne posttypen som brukeren har tilgang til. ■ Deaktivert: For denne innstillingen skjer følgende: ■ Feltet for <i>posttypeliste</i> er ikke tilgjengelig i oppslagsvinduer, og det innledende søket etter en post med en bestemt posttype omfatter alle poster med denne posttypen som brukeren har tilgang til. MERKNAD: Hvis du velger Deaktivert på menyen Aktiver posttypelister i oppslagsvinduer i selskapsprofilen etter at søkeoppsettene er konfigurert, er avmerkingsboksen Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu ikke lenger tilgjengelig i veiviseren for søkeoppsett. De kontekstavhengige listene er heller ikke tilgjengelige i oppslagsvinduer, og det innledende søket etter en post med en bestemt posttype i et oppslagsvindu omfatter alle poster med denne posttypen som brukeren har tilgang til, uansett om valget Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu tidligere er aktivert. Innstillingen for avmerkingsboksen Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu lagres imidlertid i Oracle CRM On Demand for hvert søkeoppsett. Hvis du senere velger Aktivert eller Blandet på menyen Aktiver posttypelister i oppslagsvinduer i selskapsprofilen igjen, blir innstillingen for avmerkingsboksen Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu for hvert søkeoppsett gjenopprettet og reaktivert.
Aktiver provinsplukklister for adresser i Canada	Angi dette valget hvis du vil vise en liste over verdier i feltet Provins når du bruker adressemalen for Canada. Dette alternativet er ikke angitt som standard.

Felt	Beskrivelse
Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett	Som standard er det ikke merket av i denne boksen, som bestemmer hvordan brukerne kan tilpasse oppsettet for områder for relaterte opplysninger på detaljsider der dynamiske oppsett brukes. Virkemåten er som følger: ■ Når det ikke er merket av i boksen, kan en bruker bare opprette ett tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for en posttype. Når en bruker har tilpasset oppsettet for områdene for relaterte opplysninger på detaljsiden for en posttype, ser brukeren det samme settet med områder for relaterte opplysninger på detaljsiden for alle poster av denne typen, uavhengig av verdien som velges i plukklistefeltet som bestemmer den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettet. ■ Når det er merket av i boksen, kan en bruker opprette et tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for hver verdi i plukklistefeltet som bestemmer den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettet. MERKNAD: Brukerne må ha rettigheten Tilpass detaljside - relaterte opplysninger i brukerrollen for å kunne tilpasse oppsett for relaterte opplysninger. Hvis du vil ha opplysninger om hva som skjer hvis du endrer innstillingen for denne avmerkingsboksen, kan du se Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller (på side 1298). MERKNAD: Innstillingen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett gjelder bare for tilpasning av oppsett for relaterte opplysninger. Den gjelder ikke for tilpasning av feltoppsett for postsider. Brukere som har rettigheten Tilpass detaljside - felt, kan tilpasse feltoppsettene for enkeltstående dynamiske sideoppsett selv om det ikke er merket av i boksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett. Hvis du vil ha mer informasjon om tilpasning av feltoppsett, se Tilpasse feltoppsett (på side 746).

Felt	Beskrivelse
Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter	Merk av i denne boksen hvis du vil aktivere funksjonaliteten som gjør det mulig å angi oversatte navn for egendefinerte Web-appleter og appletene som viser egendefinerte rapporter på hjemmesider for posttyper og på Min hjemmeside. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter (på side 1271). Som standard er det ikke merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter. MERKNAD: Avmerkingsboksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter gjelder bare for egendefinerte Web-appleter og appletene som viser egendefinerte rapporter på hjemmesider for posttyper og på Min hjemmeside. Den aktiverer eller deaktiverer ikke funksjonaliteten som gjør det mulig å angi oversatte navn for andre elementer i Oracle CRM On Demand, for eksempel feltnavn, rollenavn og tilgangsprofilnavn.
Aktiver støtte for oversettingsspråk for melding om annullering/lagring av arbeidsflyt	Merk av i denne boksen hvis du vil aktivere funksjonaliteten som gjør det mulig å angi oversatte versjoner av de egendefinerte feilmeldingene som returneres til brukere eller Web-tjenester hvis betingelsen for en arbeidsflytregel ikke er oppfylt, og hvis det er merket av for Avbryt lagring for regelen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir oversatte versjoner av egendefinerte feilmeldinger, kan du se Avbryte lagring av arbeidsflyt (på side 1507). Som standard er det ikke merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for melding om annullering/lagring av arbeidsflyt. MERKNAD: Hvis det allerede finnes arbeidsflytregler med egendefinerte feilmeldinger når du merker av i denne boksen, blir de egendefinerte meldingene for disse reglene fortsatt vist på selskapets standardspråk og med standardskriften for alle brukere, uavhengig av brukerens språk, inntil du angir oversatte versjoner av meldingen for de eksisterende reglene.
Utelukk kjøretøy-/aktivaposter fra porteføljekonti	Hvis denne innstillingen er valgt, utelukkes kjøretøy- og aktivaposter fra alle oversikter over porteføljekonti. Før versjon 29 var kjøretøy- og aktivaposter inkludert i oversikter over porteføljekonti. Hvis det er merket av i boksen fra og med versjon 29, blir bare poster med verdien Portefølje i feltet Aktivatype inkludert i oversikter. Hvis det ikke er merket av i boksen, blir kjøretøy- og aktivaposter inkludert i alle oversikter over porteføljekonti. Som standard er det ikke merket av i denne boksen. Fra og med versjon 33 blir bare poster som har verdien Portefølje i feltet Aktivatype inkludert i rapporter som bruker de porteføljerelaterte emneområdene, hvis det er merket av i boksen.

Felt	Beskrivelse
Aktiver automatisk oppdatering av summer for salgsmuligheter	Det er ikke merket av i boksen Aktiver automatisk oppdatering av summer for salgsmuligheter som standard. Virkemåten for denne innstillingen er som følger: Hvis det er merket av i denne boksen, kan det hende at inntekten og forventet inntekt for en salgsmulighet oppdateres automatisk når en av følgende hendelser forekommer: ■ Det legges til et produkt i salgsmuligheten via en hvilken som helst kanal. ■ Et produkt fjernes fra salgsmuligheten via en hvilken som helst kanal. ■ Detaljene for et produkt som er koblet til salgsmuligheten, oppdateres via en hvilken som helst kanal. Hvis det ikke er merket av for dette valget, oppdateres ikke inntekten og forventet inntekt for en salgsmulighet automatisk når et produkt legges til eller fjernes fra salgsmuligheten, eller detaljene for et produkt som er koblet til salgsmuligheten, oppdateres. Hvis du vil oppdatere inntekten for salgsmuligheten etter en slik endring, må en bruker klikke på knappen Oppdater summer for salgsmulighet på tittellinjen for området Produktinntekter for salgsmulighet på siden Detaljer om salgsmulighet. MERKNAD: Hvis det er merket av i boksen Aktiver automatisk oppdatering av summer for salgsmuligheter for selskapsprofilen, vises ikke knappen Oppdater summer for salgsmulighet på tittellinjen for området Produktinntekter for salgsmulighet på siden Detaljer om salgsmulighet.
Tillat Unicode-tegn i e-postfelt	Hvis det er merket av i denne boksen, kan du bruke de fleste Unicode (UTF-8)-tegnene i adressen i feltet E-post for posttypene Kontaktperson og Kundeemne, både i den lokale delen av adressen og i domenenavnet. Du kan oppdatere feltet E-post i brukergrensesnittet ved hjelp av følgende verktøy: ■ Importassistent ■ Oracle Data Loader On Demand ■ Web-tjenester ■ Handlingen Oppdater verdier i en arbeidsflyt MERKNAD: For informasjon om hvilke tegn som kan brukes i e-postadresser, se Om spesialtegn i e-postadresser (på side 60).

Felt	Beskrivelse
Lås kolonneoverskrift for liste	Denne plukklisten fastsetter hvordan brukere viser kolonneoverskrifter for lister og søkeresultater i Oracle CRM On Demand. Du kan velge følgende verdier: ■ På. Når brukere ruller nedover en liste med poster og raden med kolonneoverskrifter når toppen av nettleservinduet, er kolonneetikettene alltid synlige. ■ Av. Når brukere ruller nedover en liste med poster og raden med kolonneoverskrifter når toppen av nettleservinduet, er kolonneetikettene ikke lenger synlige. Denne funksjonen kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivå og brukernivå. Innstillingen på brukernivå overstyrer innstillingen for selskapet. Standardverdien for denne innstillingen er Av.
Utløp av eksportforespørsel (dager)	Dette feltet angir hvor lenge eksportforespørselsposter beholdes i Oracle CRM On Demand før de ryddes automatisk. Bevaringsperioden er angitt i dager. Standardverdien er 60, men du kan endre denne verdien. Den korteste bevaringsperioden du kan angi, er én dag. Hvis du ønsker at eksportforespørselspostene skal beholdes på ubestemt tid, angir du verdien 0 (null). MERKNAD: Eksportforespørselsposter inngår ikke i beregningen av selskapets posttilmålingsbruk. Bevaringsperioden gjelder for eksportforespørsler som sendes via listesider, samt eksportforespørsler som sendes via assistenten for dataeksport.

Felt	Beskrivelse
Utløp av eksportforespørselsvedlegg (dager)	Dette feltet angir antall dager som vedleggene med utdata fra eksportforespørsler beholdes i Oracle CRM On Demand før de ryddes automatisk. Standardverdien er 7, men du kan endre denne verdien. Gyldige verdier er 1-366. Bevaringsperioden gjelder for vedlegg til eksportforespørsler som sendes via listesider, samt vedlegg til eksportforespørsler som sendes via assistenten for dataeksport. MERKNAD: Brukere som har rettigheten Slett vedlegg til eksportforespørsel i sin rolle, kan slette et eksportforespørselsvedlegg manuelt før det ryddes, uavhengig av verdien som er angitt i dette feltet. Når en bruker har slettet et eksportforespørselsvedlegg, kan ikke vedlegget gjenopprettes. Hvis du angir en høyere verdi enn 7 i dette feltet, inngår eksportforespørselsvedleggene som beholdes, i beregningen av lagringsplass som selskapet har brukt. Når filtilmålingsgrensen er nådd, vil eksportforespørsler mislykkes. Hvis verdien i dette feltet er mindre enn eller lik 7, inngår ikke eksportforespørselsvedleggene i beregningen av lagringsplass som selskapet har brukt. I så fall vil ikke eksportforespørsler mislykkes hvis filtilmålingen er nådd. MERKNAD: Når en eksportforespørsel er slettet, er det ikke mulig å få tilgang til vedlegget for forespørselen. Vi anbefaler derfor at du ikke angir en verdi i dette feltet som er større enn verdien i feltet Utløp av eksportforespørsel (dager), med mindre dette feltet har verdien 0 (null).
Utløp av e-post (dager)	Dette feltet angir hvor lenge e-postene som er sendt av Oracle CRM On Demand, skal beholdes før de ryddes automatisk. Bevaringsperioden er angitt i dager. Standardverdien er 30, men du kan endre denne verdien. Den korteste bevaringsperioden du kan angi, er én dag. Hvis du vil at e-postene skal beholdes på ubestemt tid, angir du verdien 0 (null). MERKNAD: Sendte e-poster inngår ikke i beregningen av selskapets posttilmålingsbruk.

Felt	Beskrivelse
Utløp av e-postvedlegg (dager)	Dette feltet angir i dager hvor lenge vedleggene til e-post som er sendt av Oracle CRM On Demand, skal beholdes før de ryddes automatisk. Standardverdien er 7, men du kan endre denne verdien. Gyldige verdier er 1-366. Hvis du angir en verdi som er større enn 7 i dette feltet, inkluderes e-postvedleggene som beholdes, i beregningen av lagringsplassen som brukes av selskapet ditt. Når grensen for filtilmåling er nådd, vil arbeidsflythandlinger for Send e-post for planlagte hendelser for posttypen Analyse mislykkes. Hvis verdien i dette feltet er mindre enn eller lik 7, inkluderes ikke e-postvedleggene i beregningen av lagringsplassen som brukes av selskapet ditt. Arbeidsflythandlinger for Send e-post for planlagte hendelser for posttypen Analyse vil ikke mislykkes som et resultat av at filtilmålingen er nådd. MERKNAD: Når en sendt e-post er slettet, er det ikke mulig å få tilgang til e-postvedlegget. Vi anbefaler derfor at du ikke angir en verdi i dette feltet som er større enn verdien i feltet Utløp av e-post (dager), med mindre dette feltet har verdien 0 (null).
Lagre e-post med små bokstaver	Det er som standard merket av for Lagre e-post med små bokstaver. Virkemåten for denne innstillingen er som følger: ■ Hvis det er merket av for dette valget, lagres alle store bokstaver fra e-postadresser som små bokstaver. ■ Hvis det ikke er merket av for dette valget, lagres alle store bokstaver fra e-postadresser som store bokstaver. MERKNAD: Små bokstaver i e-postadresser lagres alltid som små bokstaver. Denne innstillingen gjelder alle e-postadresser som legges til i Oracle CRM On Demand, uavhengig av hvilken kanal adressene legges til via. MERKNAD: Hvis selskapet har lagret e-postadresser med både store og små bokstaver tidligere og det er merket av for Lagre e-post med små bokstaver, kan det oppstå feil når du prøver å bruke Web-tjenesteforespørsler eller REST-API-forespørsler på poster som for eksempel bruker- og kontaktpersonposter der e-postadressene inneholder både små og store bokstaver. Hvis slike problemer oppstår, og hvis selskapet ditt ønsker å lagre alle e-postadresser med små bokstaver, må du oppdatere e-postadressene som for øyeblikket er lagret med både små og store bokstaver, og endre dem til små bokstaver. Hvis du vil redigere e-postadressene, må du først fjerne merket for Lagre e-post med små bokstaver. Når du er ferdig med å redigere e-postadressene, merker du av for Lagre e-post med små bokstaver på nytt.
Aktiver HTML-formatering	Innstillingen i denne avmerkingsboksen bestemmer om HTML-formatering støttes i felt av notattypen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om HTML-redigeringsprogrammet (på side 61).

Felt	Beskrivelse
Behold deaktivert plukklisterverdi ved oppdatering	Innstillingen i denne avmerkingsboksen bestemmer følgende: ■ Hvorvidt en deaktivert plukklisterverdi kan beholdes i et felt i en post når en bruker oppdaterer feltet internt eller redigerer posten via brukergrensesnittet. ■ Hvorvidt importassistenten kan oppdatere et plukklisterfelt for flervalg med en verdiliste som inneholder én eller flere deaktiverte verdier som allerede er valgt i feltet. Hvis du vil ha opplysninger om virkemåten som denne innstillingen styrer, se Om innstillingen Behold deaktivert plukklisterverdi ved oppdatering (på side 1243).
Forhindre Web-tjenesteoppdateringer for inaktive valutaer	Merk av i denne boksen hvis du vil forhindre at Web-tjenester oppdaterer en valutafeltverdi til en inaktiv valuta. Denne avmerkingsboksen er deaktivert som standard, og Web-tjenester kan oppdatere en valutafeltverdi til en inaktiv valuta.
Sporingsfelt skal samsvare med brukerens nasjonale innstilling	Merk av i denne boksen hvis du vil at tall, valutaer, telefonnumre, klokkeslett og datoer i sporingsposter skal vises i det riktige formatet for brukerens nasjonale innstillinger. Slike felt vises som standard i det samme formatet for alle brukere, uavhengig av de nasjonale innstillingene til brukeren.

Konfigurere arbeidsuke og kalenderinnstillinger for selskap

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp delen Arbeidsuke og kalenderinnstillinger for selskap på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Søndag, Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag, Lørdag	Merk av for hver arbeidsdag i kalenderens arbeidsuke. Du må velge minst én avmerkingsboks.

Felt	Beskrivelse
Vis hendelser i kalender	Når denne innstillingen er valgt, opprettes det automatisk en tilknyttet avtalepost for hver hendelsespost som opprettes i Oracle CRM On Demand. Brukere med tilgang til posttypen Hendelse kan vise de tilknyttede avtalene for en hendelse i Oracle CRM On Demand-kalenderen. Oppdateringer i hendelsene eller avtalene synkroniseres fortløpende. Hvis du vil ha flere opplysninger om synkronisering av hendelser og avtaler, se Om synkronisering av hendelser og avtaler (på side 220). Hvis denne innstillingen aldri er valgt, vises bare avtaler som ikke ble automatisk opprettet da en hendelse ble opprettet, i området Kalender, og en tilknyttet avtale for nye hendelser opprettes ikke automatisk i Oracle CRM On Demand. Hvis derimot administratoren aktiverer denne innstillingen for en periode, og deretter velger å deaktivere den, beholdes eksisterende avtaler som er opprettet automatisk. Når en hendelse oppdateres, blir den synkronisert med den tilknyttede avtalen for hendelsen i Oracle CRM On Demand. Hvis hendelsen slettes, blir også avtalen slettet. MERKNAD: Hvis denne innstillingen aktiveres, opprettes det en ekstra hendelsesavtalepost i databasen for hver hendelsespost som er opprettet. Dette påvirker ytelsen under import av hendelser på grunn av ekstrapostene som ble opprettet. Hvis denne innstillingen aktiveres, opprettes det i tillegg en ekstra hendelsesteampost i databasen for hver bruker som ble lagt til i hendelsesavtalen. Dette påvirker ytelsen under import av avtalebrukere (når importfilen har hendelsesavtaler) på grunn av ekstrapostene som ble opprettet.
Kalenderuken starter på	Dette feltet inneholder dagen som i utgangspunktet vises som første ukedag i kalendervisningene for alle brukere og i datovelgerne der brukerne velger verdier for datofelt i Oracle CRM On Demand. Standardvalget er søndag. Du kan velge en annen startdag for uken. Brukerne kan også overstyre selskapsinnstillingen for første ukedag ved å velge en annen startdag i sine egne kalenderinnstillinger.
Starttidspunkt for arbeidstid	Angi et klokkeslett når arbeidsdagen starter. Klokkeslettformatet kan variere avhengig av landets nasjonale innstillinger.
Sluttidspunkt for arbeidstid	Angi et tidspunkt når arbeidsdagen slutter. Klokkeslettformatet kan variere avhengig av landets nasjonale innstillinger.

Felt	Beskrivelse
Aktivitetsvarsel	Denne innstillingen avgjør om brukere kan motta aktivitetsvarsler. Den kan ha følgende verdier: ■ Ingen. Brukerne mottar ikke varsler med mindre de overstyrer denne innstillingen på siden Standard kalenderinnstillinger. Dette er standardinnstillingen. ■ E-post. Brukerne mottar varsler via e-post hvis de overstyrer denne innstillingen på siden Standard kalenderinnstillinger. ■ Hurtigpåminnelse: Brukerne mottar varsler i et hurtigvindu med mindre de overstyrer denne innstillingen på siden Standard kalenderinnstillinger. ■ E-post- og hurtigpåminnelse: Brukerne mottar varsler via e-post og i et hurtigvindu med mindre de overstyrer denne innstillingen på siden Standard kalenderinnstillinger. Brukere navigerer til siden Standard kalenderinnstillinger ved å klikke på Mitt oppsett, Kalenderoppsett og deretter Standard kalendervisning.

Konfigurere kundeemneinnstillinger

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp delen Kundeemneinnstillinger på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Konverter bare redigerbare relaterte objekter	Hvis du merker av i denne boksen, kan brukerne omgjøre kundeemner til andre posttyper, som firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter, selv om brukeren som utfører omgjøringen, ikke har redigeringstilgang til alle aktiviteter og poster for egendefinerte objekter som er nødvendige for omgjøringen. Bare aktiviteter og poster for egendefinerte objekter som brukeren har redigeringstilgang til, kobles imidlertid til den omgjorte kundeemneposten. Hvis du vil ha mer informasjon om innstillingene som kreves for omgjøring av kundeemner, se Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner (på side 247). Hvis du ikke merker av i denne boksen, må brukeren som utfører omgjøringen, ha redigeringstilgang til alle aktiviteter som er koblet til kundeemnet og alle poster for egendefinerte objekter som er valgt for omgjøringen. Hvis ikke, vil ikke omgjøringen av kundeemnet lykkes. Dette er standardinnstillingen.
Aktivering av Fullt navn på eier, Vurdering av kundeemne og Fullt navn på selger for kundeemne må fylles ut for å kvalifisere et kundeemne	Hvis du merker av i denne boksen, er feltene Fullt navn på eier, Vurdering og Selger obligatoriske i kundeemneposten ved kvalifisering av kundeemnet. Dette er standardinnstillingen. Hvis du ikke merker av i denne boksen, er ikke disse feltene obligatoriske ved kvalifisering av et kundeemne.
Autooppdater feltet Selger ved tilknytning av firma i posten for kundeemne	Hvis du merker av i denne boksen, oppdaterer Oracle CRM On Demand automatisk feltet Selger for et kundeemne når et firma som er knyttet til kundeemnet, oppdateres, enten via brukergrensesnittet, importverktøyet, arbeidsflyter eller Web-tjenester. Dette er standardinnstillingen.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du ikke merker av i denne boksen, oppdaterer ikke Oracle CRM On Demand feltet Selger. MERKNAD: Hvis en bruker klikker på knappen Gjør om på en kundeemnedetaljside for å knytte et kundeemne til et eksisterende firma, oppdaterer ikke Oracle CRM On Demand feltet Selger.

Konfigurere selskapstemainnstillinger

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp området Selskapstemainnstilling på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Standardtema	Temaet fastsetter utseendet og følelsen i Oracle CRM On Demand. Standardtemaet brukes automatisk når du logger på Oracle CRM On Demand med en stasjonær eller bærbar datamaskin. Første gang Oracle CRM On Demand settes opp for et nytt selskap, er standardtemaet Oracle. Hvis du vil endre temaet, klikker du på listen Temanavn og velger ønsket tema for selskapet. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene. Temaer har ingen virkning på atferden i Oracle CRM On Demand. Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte temaer i Oracle CRM On Demand. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil sende inn egne temaer som kan brukes i Oracle CRM On Demand.
Nettbrettema	Denne innstillingen bestemmer hvilket tema som skal brukes automatisk når en bruker logger på Oracle CRM On Demand med et nettbrett eller en annen enhet med berøringsskjerm, forutsatt at nettbrettet eller enheten med berøringsskjerm er registrert av Oracle CRM On Demand. Dette er en valgfri innstilling.

Konfigurere synlighetsinnstillinger for selskapsdata

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp området Innstillinger for datasynlighet på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Ledersynlighet er aktivert	Når en leder viser en liste over poster som er definert for å søke i postsettet <i>Alle poster synlige for meg</i>, for eksempel listen Alle firmaer, viser Oracle CRM On Demand listen over poster på følgende måte: ■ Hvis valget Ledersynlighet er aktivert er angitt, inkluderer listen postene som lederens underordnede har tilgang til. ■ Hvis valget Ledersynlighet er aktivert ikke er angitt, inkluderer listen ikke postene som lederens underordnede har tilgang til, med mindre innstillingen Kan lese alle poster for lederens rolle er angitt for den relevante posttypen.

Felt	Beskrivelse
	Når en leder angir valget <i>Alle poster synlige for meg</i> i et avansert søk, søker Oracle CRM On Demand gjennom postsettet på følgende måte: ■ Hvis valget Ledersynlighet er aktivert er angitt, inkluderer postsettet som Oracle CRM On Demand søker gjennom, postene som lederens underordnede har tilgang til. ■ Hvis valget Ledersynlighet er aktivert ikke er angitt, inkluderer postsettet som Oracle CRM On Demand søker gjennom, ikke postene som lederens underordnede har tilgang til, med mindre innstillingen Kan lese alle poster for lederens rolle er angitt for den relevante posttypen. Lederen til en bruker er angitt i feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias) på siden Brukerdetaljer, alt etter hvilket av disse feltene som vises på siden. MERKNAD: Hvis du opphever angivelsen av valget Ledersynlighet er aktivert, fører det ikke til at ledere ikke får tilgang til postene som er eid av underordnede. Ledere har alltid tilgang til postene som eies av underordnede, uavhengig av innstillingen for dette valget.
Aktiver overtagelse av overordnet team for Kontaktperson	Merk av for dette valget slik at kontaktpersonteam automatisk kan overta firmateammedlemmer når kontaktpersoner er relatert til firmaer. Det er som standard ikke merket av i denne boksen for nye selskaper. MERKNAD: Når du har endret innstillingen i denne avmerkingsboksen, må brukere logge av Oracle CRM On Demand og deretter logge på igjen for å se virkemåten til funksjonen for overtagelse av team. Hvis du vil ha flere opplysninger om overtagelse av team, se Om tilgangsoverføring via overtagelse av team (se Om videreføring av tilgang via teamovertagelse på side 1386).
Aktiver overtagelse av overordnet team for Salgsmulighet	Merk av for dette valget slik at salgsmulighetsteam automatisk kan overta firmateammedlemmer når salgsmuligheter er relatert til firmaer. Det er som standard ikke merket av i denne boksen for nye selskaper. MERKNAD: Når du har endret innstillingen i denne avmerkingsboksen, må brukere logge av Oracle CRM On Demand og deretter logge på igjen for å se virkemåten til funksjonen for overtagelse av team. Hvis du vil ha flere opplysninger om overtagelse av team, se Om tilgangsoverføring via overtagelse av team (se Om videreføring av tilgang via teamovertagelse på side 1386).
Standard gruppetilknytning	Angi dette valget for å tillate at gruppemedlemmer deler eierskap over firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Gruppehåndtering (på side 1438).
Aktiver bøker	Styrer om bokutvelgeren viser egendefinerte bøker. Hvis det ikke er merket av for dette valget, viser bokutvelgeren bare brukerbøker og bøker for representanter, hvis det finnes representanter.

Felt	Beskrivelse
	ADVARSEL: Ikke velg Aktiver bøker før du har opprettet bokhierarkiet. Du kan ikke oppheve valget når det er valgt. Du kan imidlertid gjøre endringer i bokhierarkiet etter at valget er angitt.
Vis bokutvelger	Aktiverer eller deaktiverer bokutvelgeren, som du kan bruke til å begrense søk etter poster til en bestemt bruker, en representant eller egendefinerte bøker.
Aktiver sammenslåing av bøker i duplisert post	Denne innstillingen gjelder bare hvis selskapet bruker bokfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha informasjon om bokfunksjonaliteten, se Bokhåndtering (på side 1401). Når brukerne slår sammen poster, beholdes alltid bøkene som er knyttet til primærposten, men bøker som bare er knyttet til duplikatpostene, blir ikke automatisk knyttet til primærposten. Avmerkingsboksen Aktiver sammenslåing av bøker i duplisert post bestemmer om brukeren som slår sammen postene, kan velge å knytte bøkene fra duplikatpostene til primærposten. Virkemåten er som følger: ■ Hvis det er merket av i boksen i Oracle CRM On Demand, blir brukeren bedt om å angi hvorvidt bøkene som er knyttet til duplikatpostene, skal knyttes til primærposten. ■ Hvis det ikke er merket av i boksen, kan ikke brukeren angi at bøkene som er knyttet til duplikatpostene, skal knyttes til primærposten. Som standard er det ikke merket av i boksen. Hvis du vil ha mer informasjon om sammenslåing av duplikatposter i Oracle CRM On Demand, se Slå sammen poster (på side 144).
Vis overordnet bokhierarki i bokvelger	Denne innstillingen gjelder bare hvis selskapet bruker bokfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha informasjon om bokfunksjonaliteten, se Bokhåndtering (på side 1401). På siden Bokvelger kan brukerne bare vise sine egne tilknyttede bøker og underbøker. Brukerne kan imidlertid gis tillatelse til å vise hele bokhierarkiet og konteksten for spesifikke bøker i selskapet. Avmerkingsboksen Vis overordnet bokhierarki i bokvelger bestemmer hvordan bøker og hierarkier blir vist i bokvelgeren, på følgende måte: ■ Hvis det ikke er merket av i boksen, viser bokvelgeren bare bøker og underbøker der brukeren er medlem. ■ Hvis det er merket av i boksen, viser bokvelgeren bøker og underbøker der brukeren er medlem, og alle øvre knutepunkt i bokhierarkiet. Hvis innstillingen Kan lese alle poster for bøker er valgt for brukerens rolle, kan brukeren utvide og vise alle knutepunkt i bokhierarkiet. Navnene på bøkene der brukeren er medlem og tilhørende underbøker vises i svart. De øvre knutepunktene der brukeren ikke er medlem, vises i rødt. MERKNAD: Innstillingen påvirker bare bokvelgeren på sider der et postsøk eller filter blir brukt, for eksempel handlingslinjesøk, avansert søk, listehåndtering, oppslagsvinduer, rapporter og instrumentpaneler.

Konfigurere integreringsinnstillinger

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp området Integreringsinnstillinger på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Integreringshendelse aktivert	Hvis du er en ny kunde, aktiveres funksjonaliteten for integreringshendelser automatisk. Hvis du er en eksisterende kunde, må imidlertid funksjonen for integreringshendelse i Oracle CRM On Demand konfigureres av Kundebehandling og selskapsadministratoren. Kontakt Kundebehandling for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelse, og for å angi den maksimale totalstørrelsen for integreringshendelseskøer du trenger.
Kompatibilitetsmodus for Web Services R16	Styrer om Web-serviceforespørsler som inneholder symbolet Brukernavn og Passord, behandles som forespørsler uten status eller som forespørsler med status, som i Oracle CRM On Demand versjon 16 og tidligere. Det er som standard ikke merket av i denne boksen for nye selskaper.
Importer tomme verdier i plukklister for flervalg	Denne innstillingen bestemmer om et plukklisfelt for flervalg som inneholder en verdi i en post, kan oppdateres til en nullverdi når posten oppdateres via en importoperasjon. Denne avmerkingsboksen og den tilhørende avmerkingsboksen i importassistenten er deaktivert som standard, og plukklisfelt for flervalg kan ikke oppdateres til nullverdier under en importoperasjon. Brukere kan imidlertid merke av i boksen i importassistenten hvis de vil tillate at plukklisfelt for flervalg kan oppdateres til nullverdier under en importoperasjon. Hvis du merker av i denne boksen i selskapsprofilen, merkes også den tilhørende boksen i importassistenten av automatisk, og plukklisfelt for flervalg kan oppdateres til nullverdier under en importoperasjon. Brukere kan deaktivere avmerkingsboksen i importassistenten hvis de ikke vil tillate at plukklisfelt for flervalg kan oppdateres med nullverdier under en importoperasjon.
Aktiver arbeidsflyt	Hvis selskapet er satt opp for å tillate arbeidsflyt, vises denne innstillingen. Innstillingen kan aktiveres når du har opprettet arbeidsflytbetingelsene du vil distribuere.
Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler	Denne innstillingen fastsetter standardverdien for avmerkingsboksen Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler i eksportassistenten eller på siden Eksporter liste. Virkemåten for denne innstillingen er som følger: ■ Hvis det er merket av i denne boksen, er boksen Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler merket av som standard i eksportassistenten eller på siden Eksporter liste. Når det utføres en eksport, angir denne verdien at URL-adresser skal inkluderes i den eksporterte CSV-filen. ■ Hvis det ikke er merket av i denne boksen, er boksen Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler ikke merket av som standard i eksportassistenten eller på siden Eksporter liste. Når det utføres en

Felt	Beskrivelse
	eksport, angir denne verdien at URL-adresser ikke skal inkluderes i den eksporterte CSV-filen. MERKNAD: Brukeren kan velge om han eller hun vil merke av i boksen Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler for hver eksport som utføres.

Konfigurere sikkerhetsinnstillinger for selskap

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp området Sikkerhetsinnstillinger for selskap på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter)	Antall minutter før en brukers økt avsluttes på grunn av inaktivitet. Hvis ingen verdi er angitt i dette feltet, bestemmes tidsavbruddsinnstillingen for interaktive økter på grunnlag av systemverdien for standard tidsavbrudd ved inaktivitet. Standardverdien for systemverdien for standard tidsavbrudd ved inaktivitet er vanligvis 60 minutter. Du kan vise den gjeldende innstillingen for standard tidsavbrudd ved inaktivitet for systemet på siden Selskapsprofil. Denne verdien er synlig når du redigerer siden Selskapsprofil. Det anbefales at du angir en verdi mellom 10 minutter og 90 minutter. Innstillingen for Tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter) kan også fastsette tiden som tillates før en ikke-interaktiv økt, for eksempel en økt for Web-tjenester, avsluttes på grunn av inaktivitet, på følgende måte: ■ Hvis feltet Tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter) settes til 10 minutter eller mindre, gjelder innstillingen både for ikke-interaktive økter og interaktive økter. ■ Hvis feltet Tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter) settes til en hvilken som helst verdi som er større enn 10 minutter, fastsetter innstillingen ikke tidsavbruddsintervallet ved inaktivitet for ikke-interaktive økter. I dette tilfellet er tidsavbruddsintervallet ved inaktivitet for ikke-interaktive økter 10 minutter som standard. ■ Hvis feltet Tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter) står tomt, fastsetter innstillingen ikke tidsavbruddsintervallet ved inaktivitet for ikke-interaktive økter. I dette tilfellet er tidsavbruddsintervallet ved inaktivitet for ikke-interaktive økter 10 minutter som standard, og systemverdien for standard tidsavbrudd ved inaktivitet fastsetter tidsavbruddsintervallet ved inaktivitet for interaktive økter. MERKNAD: Fra og med versjon 33 tilbakestilles tidsmåleren for tidsavbruddsintervallet for inaktivitet hvis noen Analytics Answers-samhandlinger aktiverer et tjenestekall.
Advarsel om tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter)	Tiden i minutter før en advarsel vises til brukeren, før brukerens økt avsluttes. Hvis brukeren klikker på OK på denne advarselen, tilbakestilles tidsmåleren for tidsavbruddsintervallet ved inaktivitet. Hvis brukeren ikke klikker på OK, blir imidlertid brukerens økt tidsavbrutt etter det angitte tidsavbruddsintervallet ved inaktivitet.

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Denne advarselsmeldingen vises ikke i Analytics Answers. Verdien i feltet Advarsel om tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter) må være mellom 1 og verdien angitt i feltet Tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter). Hvis du angir 0 som verdi, vises ingen advarsel. MERKNAD: Sidemasken som vises når advarselen vises, inneholder ikke noen sikkerhetsmekanisme.
Autentiseringstype	Viser hvilke autentiseringstyper som er tillatt for selskapet. Denne verdien kan bare tilordnes av Kundebehandling. Selskapsadministratoren kan ikke endre denne verdien. Følgende verdier er mulige: ■ Bare bruker-ID/passord – alle brukere må logge på med bruker-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand. ■ Bare engangspålogging – alle brukere må logge på med selskapets metode for engangspålogging. Bruker-ID-er og passord for Oracle CRM On Demand godtas ikke. ■ ID/passord eller engangspålogging – bruker-ID og passord for Oracle CRM On Demand eller engangspålogging kan brukes for å logge på Oracle CRM On Demand. MERKNAD:Hvis verdien ID/passord eller engangspålogging er valgt, vil selskapets retningslinjer for passord i Oracle CRM On Demand fortsatt bli benyttet. Når et brukerpassord i Oracle CRM On Demand utløper, ber derfor Oracle CRM On Demand brukeren om å endre passordet, selv om vedkommende bruker engangspålogging. Alle andre retningslinjer for passord i Oracle CRM On Demand blir også benyttet, for eksempel minimumslengde og nødvendig kompleksitet for passord. Oracle CRM On Demand administrerer ikke passordene som brukes for engangspålogging. Selskapsadministratoren kan angi autentiseringstype for hver enkelt bruker på siden Brukerprofil. Hvis brukerens verdi er tom, brukes innstillingen på selskapsnivå for denne brukeren.
Ekstern identifikator for engangspålogging	Unik selskapsidentifikator som Kundebehandling tilordner når engangspålogging er konfigurert for selskapet. Denne verdien kan ikke endres av selskapsadministratoren, selv om eksterne identifikatorer kan angis for hver enkelt bruker på siden Brukerprofil.
Påloggingsside for autentisering av bruker-ID/passord	URL-adressen for en selskapsspesifikk, egendefinert påloggingsside, som erstatter standardsiden for pålogging til Oracle CRM On Demand. Denne siden ligger vanligvis på Web-tjeneren til et selskap. URL-adressen må være fullstendig kvalifisert (begynne med http:// eller https://). Denne siden vises når en bruker logger av eller brukerøkten avsluttes på grunn av inaktivitet. Det er selskapets ansvar å be brukerne om å logge på ved hjelp av denne siden, i stedet for standardsiden for Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Påloggingsside for autentisering av engangspålogging	URL-adressen for en selskapsspesifikk, egendefinert påloggingsside, som vises når en bruker logger ut eller brukerøkten avsluttes på grunn av inaktiviteten, hvis brukeren opprinnelig logget på Oracle CRM On Demand ved hjelp av engangspålogging. Siden ligger vanligvis på Web-tjeneren til et selskapet, for eksempel selskapets portal for engangspålogging. URL-adressen å være fullstendig kvalifisert (begynne med http:// eller https://). Det er selskapets ansvar å be brukerne om å logge på ved hjelp av siden for engangspålogging, i stedet for standardsiden for Oracle CRM On Demand. Hvis en bruker som har logget på med engangspålogging, logger av og denne innstillingen er tom, vises det en standardside med meldingen "Du er logget av".
IP-adressebegrensninger aktivert	Se Begrense bruk til IP-adresser (på side 1149) .
Beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder er aktivert	Aktiverer en funksjon som forhindrer angrep med forfalskning av forespørsler på tvers av områder. Når det er merket av for dette valget, må brukere som oppretter tilpasset kode som samhandler med Oracle CRM On Demand, kanskje ha et sikkerhetssymbol som skal inkluderes som en skjult parameter i koden. Hvis du vil ha mer informasjon om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder, se Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder (på side 1147). Det er som standard merket av for dette valget når selskapet er satt opp for bruk av Oracle CRM On Demand, og du kan ikke endre innstillingen.
Aktiver IFRAME-innebygging	Av sikkerhetshensyn er det ikke merket av i denne boksen som standard, og du må bare merke av her ved behov. Når du merker av i boksen, tillater du at brukerne bygger inn Oracle CRM On Demand-sider i en iFRAME på Web-siden på et annet område. Hvis brukerne prøver å bygge inn Oracle CRM On Demand i en iFRAME på Web-siden på et annet område, og det ikke er merket av i denne boksen, utvides Oracle CRM On Demand-siden slik at den blir overordnet side. Du må velge denne innstillingen hvis du vil bruke skjermelementet Oracle CRM On Demand-rapporter. Denne innstillingen påvirker ikke andre Oracle CRM On Demand-skjermelementer som bygges inn i skrivebordsapplikasjoner.

Felt	Beskrivelse
Slik håndterer du sider som kan ha skripting på tvers av områder (XSS)	Styrer funksjonen for beskyttelse mot skripting på tvers av områder (XSS). Enkelte nettlesere tilbyr denne funksjonen for å hindre reflekterte XSS-angrep. Du bruker denne innstillingen for å angi hvordan nettleseren skal håndtere sider med XSS. Følgende verdier er mulige: ■ Blokker. Hvis nettleseren oppdager XSS, blir ikke Web-siden vist. Dette er standard og anbefalt. ■ Korriger. Hvis nettleseren oppdager XSS, blokkerer Oracle CRM On Demand angrepet ved å utføre små endringer på Web-siden som returneres. ■ Ingen handling. Denne innstillingen gir ingen beskyttelse mot XSS. Nettleseren ser ikke etter XSS, eller ignorerer eventuelle funn av XSS på Web-siden. Denne innstillingen frarådes. ■ Nettleserstandard. Denne innstillingen bruker nettleserens standard XSS-beskyttelsesnivå. XSS-beskyttelsesnivået kan være konfigurerbart og variere fra leverandør til leverandør.
Konverter URL-tekstverdier til koblinger	Når du merker av i denne boksen, konverteres adressefelt- og tekstfeltverdier med feltparten Tekst (kort) eller Tekst (lang) som starter med http:// eller https://, automatisk til Web-koblinger. URL-feltverdier som starter med http:// eller https://, på vedleggsdetaljsiden konverteres også automatisk til Web-koblinger. Av sikkerhetshensyn er det ikke merket av i denne boksen som standard, og du må bare merke av her ved behov.

Konfigurere synlighetsinnstillinger for Analytics

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp området Innstillinger for Analytics-synlighet på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Emneområder for rapportering	Bruk denne plukklisten til å angi synligheten for brukere som vil vise sanntidsrapporter i Analytics. Disse rapportene gir sanntidsanalyser av data. Du kan velge en av disse verdiene: ■ Ledersynlighet. Gjør at brukerne kan vise egne data og data som er direkte eid av deres underordnede. (Dette er standardinnstillingen.) ■ Teamsynlighet. Gjør at brukerne kan vise egne data og data som deles med dem av firma- og salgsmulighetsteamene. Denne selskapsomfattende innstillingen gjelder med mindre brukere angir en verdi for innstillingen Emneområder for rapportering på siden Personlige detaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, kan du se Analyse (på side 779), spesielt emnet Om synlighet til poster i Analytics (på side 797). MERKNAD: Hvis du vil begrense synligheten for poster i sanntidsrapporter i Analytics, må du velge en verdi i dette feltet.
Historiske emneområder	Bruk denne plukklisten til å angi synligheten for brukere som vil vise historiske rapporter i Analytics. Disse rapportene gir historiske analyser eller

Felt	Beskrivelse
	trendanalyser, eller de inneholder mer sammensatte beregninger enn beregningene i sanntidsrapporter. Du kan velge en av disse verdiene: ■ Ledersynlighet. Gjør at brukerne kan vise egne data og data som er direkte eid av deres underordnede. (Dette er standardinnstillingen.) ■ Teamsynlighet. Gjør at brukerne kan vise egne data og data som deles med dem av firma- og salgsmulighetsteamene. ■ Full synlighet. Denne innstillingen kombinerer visningene Ledersynlighet og Teamsynlighet. Denne selskapsomfattende innstillingen gjelder med mindre brukere angir en verdi for innstillingen Historiske emneområder på siden Personlige detaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, kan du se Analyse (på side 779), spesielt emnet Om synlighet til poster i Analytics (på side 797). MERKNAD: Hvis du vil begrense synligheten for poster i historiske rapporter i Analytics, må du velge en verdi i dette feltet.
Rollebasert Kan lese alle poster	Bruk denne plukklisten til å angi om du vil at Analytics skal bruke innstillingen Kan lese alle poster på posttypebasis, som definert på siden Tilgang til posttype i veiviseren for håndtering av roller. Hvis innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert via selskapsprofilen eller brukerprofilen din, og hvis synlighetsinnstillingen Kan lese alle poster er valgt av administratoren for brukerrollen din for en gitt posttype, kan du vise alle postene av denne posttypen i Analytics. Se Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster (se Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster på side 734) hvis du vil ha veiledning om når og hvordan du aktiverer innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster. Hvis innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster ikke er aktivert, bruker Analytics synlighetssettet i feltene Emneområder for rapportering og Historiske emneområder.

Konfigurere kommunikasjonsinnstillinger

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp området Kommunikasjonsinnstillinger på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil	Denne innstillingen avgjør hvilke Oracle CRM On Demand-brukere som varsles på e-post når feltene E-post, Bruker-ID eller Ekstern identifikator for engangspålogging oppdateres. Følgende verdier er tilgjengelige: ■ Alle brukere. E-postmeldinger sendes til alle Oracle CRM On Demand-brukere. Denne innstillingen er standardinnstillingen, og det er den anbefalte innstillingen. ■ Alle aktive brukere. E-postmeldinger sendes bare til alle aktive Oracle CRM On Demand-brukere. ■ Ingen brukere. E-postmeldinger sendes ikke til noen Oracle CRM On Demand-brukere. Denne innstillingen anbefales bare i et ikke-produksjonsmiljø.

Konfigurere ekstra innstillinger for selskapsprofil

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp området Tilleggsopplysninger på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Lisensierte brukere, Aktive brukere, Inaktive brukere	Disse tallene er skrivebeskyttet og viser det lisensierte antallet brukere i tillegg til brukernes gjeldende status.

Konfigurere geokodingsinnstillinger

Tabellen nedenfor beskriver hvordan du setter opp området Geokodingsinnstillinger på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Aktiver geokoding	Ved hjelp av denne innstillingen kan Oracle CRM On Demand bruke opplysningene i adresseposter til å finne de tilsvarende bredde- og lengdegradsverdier for adressen som bruker Oracle Spatial. Hvis Oracle CRM On Demand finner bredde- og lengdegraden, fylles bredde- og lengdegradsfeltene i adressepostene ut med disse verdiene. Denne innstillingen er ikke valgt som standard. MERKNAD: Dette feltet er skrivebeskyttet. Kontakt Oracle CRM On Demand Customer Care hvis du vil endre denne innstillingen. Hvis du vil ha flere opplysninger om geokoding, se Om geokodingen av adresseopplysninger (på side 349).

Verifisere lisensstatuser og aktive brukere

Du kan verifisere lisensstatusen og sammenligne denne med antall aktive brukere. Du må ha en lisens for hver aktive bruker. (En *aktiv bruker* er en bruker som har tilgang til applikasjonen.)

Antallet lisenser avgjør også mengden data selskapet kan lagre i applikasjonen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Slik verifiserer du lisensstatusen og aktive og inaktive brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Verifiser antallet lisensierte, aktive og inaktive brukere på siden Selskapsprofil under Tilleggsopplysninger.
 - Hvis du har aktive brukere som ikke lenger har behov for tilgang til applikasjonen, kan du frigi lisenser ved å deaktivere dem. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du deaktiverer lisenser, se [Deaktivere brukere \(på side 1364\)](#).
 - Hvis du vil kjøpe flere lisenser, kontakter du Oracle CRM On Demand-selgeren.

Om påloggings- og passordretningslinjer

Oracle CRM On Demand gir de høyeste sikkerhetsnivåene for selskapet. Det er innebygde sikkerhetsrestriksjoner for å sikre at det bare er autoriserte brukere som har tilgang til dataene.

I tillegg kan du aktivere visse retningslinjer for pålogging, passord og autentisering for å øke sikkerhetsnivået i selskapet. Du kan for eksempel angi 15 minutter som tidsavbrudd for pålogging i tråd med bedriftens sikkerhetsretningslinjer. Hvis noen av brukerne glemmer passordet, kan de få et nytt ved å svare på et sett med valideringsspmå. Som et ekstra sikkerhetstiltak kan du angi antall timer som en aktiv økt kan vare. Du kan for eksempel angi en time som varighet for en aktiv brukerpåloggingsøkt. Når brukeren har nådd grensen for aktive økter og prøver å utføre en handling i Oracle CRM On Demand, må vedkommende angi påloggingsopplysningene før økten kan fortsette.

Sikkerhetshensyn

Før du konfigurerer påloggings- og passordkontrollene, må du vurdere sikkerhetsbehovene nøye. Dette er noen av spørsmålene du må svare på:

- Hvilken type bruker-ID vil du bruke?
- Hvor lenge vil du at en brukers systemgenererte midlertidige passord skal være gyldig?
- Hvor mange påloggingsforsøk skal tillates før brukeren låses ute fra applikasjonen?
- Hvor lenge skal utelåsing fra pålogging vare? Hvor ofte vil du at brukere skal endre passord?
- Må nye passord være forskjellige fra gamle passord?
- Hva er minimumslengden for passord?
- Hvor mange sikkerhetsspørsmål må brukerne besvare for at de skal kunne tilbakestille passordet hvis de glemmer det?
- Hvor mange sikkerhetsspørsmål må besvares korrekt før brukerens passord tilbakestilles automatisk?
- Vil du tillate brukere å endre bruker-ID-en eller e-postadressen?
- Hvor lenge vil du at en aktiv brukerøkt skal vare?

Når du har definert påloggings- og passordretningslinjene, kan du implementere dem på sidene for selskapsadministrasjon i applikasjonen.

Endre innstillinger for passord

Hvis du endrer innstillingene for passord, brukes ikke endringene før de gjeldende passordene utløper. Hvis du for eksempel endrer minimumslengden for passord fra sju til ti tegn, og en bruker allerede har et passord på sju tegn, kan brukeren bruke passordet på sju tegn til det utløper. Når passordet har utløpt, må brukeren opprette et nytt passord på minst 10 tegn.

Det er best å angi de interne retningslinjene og velge innstillingene før du legger til nye brukere i systemet. Hvis du imidlertid må endre sikkerhetsretningslinjene med en gang, kan du tilbakestille alle brukerpassordene. Denne

handlingen genererer en e-postmelding med et nytt midlertidig passord som sendes til alle brukerne i selskapet. Du må ha rettigheten Håndter selskap - tilbakestill alle passord for å kunne gjøre dette.

Hva skjer når brukerne glemmer passordet?

Brukere som har rettigheten Tilbakestill personlig passord i sin brukerrolle, kan sende en forespørsel om å få tilbakestilt passordet hvis de glemmer det. De kan bruke koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Du må definere et minimumsantall sikkerhetsspørsmål og svar som brukerne må angi for å kunne få passordet tilbakestilt. Når denne funksjonen er aktivert, kan brukerne tilbakestille sine egne Oracle CRM On Demand-passord uten assistanse fra selskapsadministratoren.

Definere selskapets passordkontroller

Du kan definere passordretningslinjene for Oracle CRM On Demand. Du kan for eksempel definere passordretningslinjene slik at de samsvarer med selskapets protokoller for hvor lange passord skal være, og hvor ofte de skal utløpe.

Slik definerer du selskapets passordkontroller

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Påloggings- og passordkontroll under Selskapsprofil.
- 4 Fyll inn opplysningene på siden Påloggings- og passordkontroll, og lagre deretter innstillingene. Innstillingene er beskrevet i tabellen nedenfor.

MERKNAD: En bruker må ha rettigheten Tilbakestill personlig passord i sin brukerrolle for å kunne tilbakestille passordet. Hvis en bruker skal kunne tilbakestille passordet via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, må vedkommende også ha sikkerhetsspørsmål og -svar definert i systemet.

Innstilling	Mulige verdier	Bruk
Opplysninger om påloggingsretningslinjer		
Selskapspåloggings-ID	Tekstboks	Dette er en unik identifikator for selskapet. Når nye brukere blir opprettet, er denne identifikatoren den første delen av brukerpåloggings-ID-en (Selskapspåloggings-ID) for brukeren. Når nye brukere blir opprettet, og Standard type bruker-ID er Selskapspåloggings-ID, blir selskapsdomenedelen av bruker-ID-en forhåndsutfyllt med denne verdien. Du kan også få tilgang til denne innstillingen på siden Selskapsprofil.
Maksimalt antall gjeldende passordforsøk	Tall mellom 1 og 3	Antallet ganger brukeren kan prøve å angi gjeldende passord. Hvis brukeren angir det gjeldende passordet på

		påloggingsskjermbildet når antallet forsøk er nådd, blir brukeren utelåst fra Oracle CRM On Demand. Verdien i feltet Utelåsingsvarighet for pålogging avgjør hvor mange forsøk som er tillatt. Hvis imidlertid brukeren angir det gjeldende passordet fra Oracle CRM On Demand, eller hvis brukeren oppdaterer passordet, og maksimalt antall gjeldende passord er nådd, blir brukerøkten avsluttet. Brukeren er ikke utelåst fra Oracle CRM On Demand, og maksimalt antall gjeldende passordforsøk er fortsatt tilgjengelig på påloggingsskjermbildet før Oracle CRM On Demand bruker den angitte verdien i feltet Utelåsingsvarighet for pålogging. Standardverdien for eksisterende og nye kunder er 3.
Utelåsingsvarighet for pålogging	15, 30 eller 60 minutter eller Inntil videre	Hvor lenge brukerens konto er låst.
Maksimal øktvarighet i timer	0-9999 timer	Varigheten av en aktiv brukerøkt før brukeren blir bedt om å angi påloggingsopplysningene på nytt. Dette feltet kan inneholde positive heltall fra null (0) til 9999. Hvis du vil vise standardverdien for denne innstillingen, går du til siden Påloggings- og passordretningslinjer i Selskapsadministrasjon. Når du bruker Oracle CRM On Demand, må du angi påloggingsopplysningene på nytt når den aktive økten har nådd maksimumsvarigheten. Når du bruker Web-tjenester og den aktive økten blir tidsavbrutt, må Web-tjenesteklienten autentiseres på nytt før du kan fortsette å bruke Web-tjenester.

Opplysninger om passordkontroll		
Brukerpassord utløper om	30 dager, 60 dager, 90 dager, 180 dager, Ett år, Utløper aldri	Hvor lenge passordet til en bruker er gyldig. Etter denne perioden må brukeren endre passordet. MERKNAD: Hvis innstillingen Brukerpassord utløper om i rollen din står tom, brukes innstillingen for selskapet.
Dager før advarsel om utløp av passord	Denne verdien kan være tom, eller den kan være et tall som er større enn 0 og mindre enn det antallet dager som er angitt av alternativet som er valgt i feltet Brukerpassord utløper om. Hvis du velger alternativet Ett år i feltet Brukerpassord utløper om, kan verdien du angir i feltet Dager før advarsel om utløp av passord, være et tall mellom 1 og 364, eller du kan la feltet stå tomt.	Denne innstillingen viser hvor mange dager det er til en brukers passord utløper, før Oracle CRM On Demand sender et e-postvarsel til brukeren. Det anbefales at du ikke angir en lavere verdi enn 2. Du bør vurdere å angi et høyere antall dager for å gi brukeren tilstrekkelig tid til å oppdatere passordet. Hvis du ikke skriver en verdi i dette feltet, sendes det ikke et e-postvarsel til brukeren. MERKNAD: Hvis du velger alternativet Utløper aldri i feltet Brukerpassord utløper om, er feltet Dager før advarsel om utløp av passord skrivebeskyttet.
Minimumslengde for passord	Tall mellom 6 og 30	Minimalt antall tegn som kan brukes i et passord.
Maksimalt antall passordendringer	Tall mellom 1 og 20	Maksimalt antall ganger passordet til en bruker kan endres, i henhold til innstillingen Grensevindu for passordendring. Hvis en bruker prøver å endre et passord flere enn angitt antall ganger, tillates ikke endringen. MERKNAD: Oracle CRM On Demand implementerer ikke disse passordretningslinjene hvis brukeren autentiserer med en engangspåloggings-ID.

Grensevidu for passordendring	Antall dager (fra 1 til 7)	Perioden som innstillingen Maksimalt antall passordendringer gjelder i.
Kompleksitetsnivå for passord	3 eller 4	Antall tegnklasser som må være oppfylt i brukerplassordene, fra følgende fire kategorier: ■ Store bokstaver (A...Å) ■ Små bokstaver (a...å) ■ Numeriske tegn (0, 1, 2...9) ■ Ikke-alfanumeriske tegn (!,\$,#,%)
Bruk passordretningslinjer ved pålogging	Avmerkingsboks	Hvis det er merket av for dette valget, aktiveres en kontroll som sjekker at passordretningslinjene følges når brukere logger på Oracle CRM On Demand. Retningslinjekontrollen sørger for at passordet til brukeren er i samsvar med innstillingen Minimumslengde for passord og Kompleksitetsnivå for passord i Oracle CRM On Demand.
Antall sist brukte passord som skal hindre brukeren i gjenbruk	Tall mellom 0 og 10	Antall passord som er brukt fra før, som brukeren ikke kan bruke på nytt i Oracle CRM On Demand. Standardverdien for nye selskaper er 3. Standardverdien for eksisterende selskaper er 1 eller 0 hvis følgende betingelser er oppfylt: ■ Innstillingen Det nye passordet må være forskjellig fra det gamle passordet er valgt. ■ Innstillingen Antall sist brukte passord som skal hindre brukeren i gjenbruk er ikke valgt.
Autentiseringsopplysninger		
Antall sikkerhetsspørsmål som må fullføres	Tall mellom 0 og 8	Denne innstillingen bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål og -svar en bruker må definere.

		Brukerens spørsmål og svar lagres for fremtidig bruk. MERKNAD: Brukerne kan definere sikkerhetsspørsmål når de logger på Oracle CRM On Demand for første gang. Brukere kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette sikkerhetsspørsmålene (se Definere sikkerhetsspørsmålene på side 739). Når brukerne tilbakestiller et passord via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, må de svare på et visst antall av sikkerhetsspørsmålene som er definert. MERKNAD: Hvis en bruker glemmer passordet når denne verdien er angitt som (0), må brukeren be administratoren om å tilbakestille passordet. Du kan angi at brukerne må definere et høyere antall spørsmål enn antallet de må svare på når de tilbakestiller et passord. Et tilfeldig utvalg av spørsmålene som brukeren definerer, vises for å autentisere brukeren når vedkommende tilbakestiller passordet.
Antall sikkerhetsspørsmål som må besvares	Tall mellom 0 og 8	Denne innstillingen bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål en bruker må svare på når et passord tilbakestilles via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Når brukeren sender forespørselen om å få tilbakestilt passordet, mottar brukeren innen kort tid en e-post med en kobling til en midlertidig side. På den midlertidige siden må brukeren svare på antallet

		sikkerhetsspørsmål som er angitt i denne innstillingen, før passordet kan tilbakestilles. Verdien i dette feltet må være mindre enn eller lik verdien i feltet Antall sikkerhetsspørsmål som må fullføres, ettersom brukeren ikke kan svare på flere spørsmål enn vedkommende har definert.
Antall dagers gyldighet for midlertidig pålogging	Antall dager (fra 1 til 14)	Denne innstillingen brukes til å bestemme hvor mange dager et midlertidig passord skal være gyldig. En e-postmelding med midlertidig påloggingsopplysninger sendes vanligvis når en bruker er lagt til, eller når selskapsadministratoren eller Kundebehandling tilbakestiller passordet til brukeren.
Antall påloggingsforsøk med midlertidig passord	Antall forsøk (fra 1 til 14)	Totalt antall påloggingsforsøk som er tillatt med et midlertidig passord. Hvis denne verdien overstiges, blir brukerens midlertidige passord ugyldig, og brukeren må få passordet tilbakestilt på nytt.
Tilleggsopplysninger		
Tillat brukere å endre bruker-ID	Avmerkingsboks	Hvis det er merket av for dette valget, kan brukere som redigerer brukerprofilen sin, endre bruker-ID-en. Hvis denne funksjonen ikke er aktivert, er det bare selskapsadministratoren som kan endre bruker-ID-ene.
Tillat brukere å endre e-postadresse	Avmerkingsboks	Hvis det er merket av for dette valget, kan brukere som redigerer brukerprofilen sin, endre e-postadressen. Hvis denne funksjonen ikke er aktivert, er det bare selskapsadministratoren som kan endre e-postadressene.

Valg for samtidige økter	Tillat med varsel, Tillat uten varsel og Forhindre og avslutt eksisterende	Ved hjelp av denne innstillingen kan du bestemme hvordan samtidige økter skal håndteres når dine påloggingsopplysninger brukes i Oracle CRM On Demand. Valget Tillat med varsel gjør det mulig å ha samtidige økter. Du får imidlertid varsel fra Oracle CRM On Demand om at det pågår en annen økt som bruker de samme kontodetaljene. Brukeren i den andre økten blir også varslet fra Oracle CRM On Demand. Valget Tillat uten varsel gjør det mulig å ha samtidige økter. Ingen av brukerne får imidlertid varsel fra Oracle CRM On Demand om at den andre økten pågår. Hvis du velger Forhindre og avslutt eksisterende, lukkes den første og eksisterende økten, og den andre og nye økten startes. Brukerne av begge øktene blir varslet om dette.

Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder

For å hindre angrep i form av forfalskning av forespørsler på tvers av områder må brukere som oppretter tilpasset kode som inneholder HTTP POST-forespørsler (inkludert AJAX-forespørsler (Asynchronous Java Script and XML)), som prøver å oppdatere, opprette eller slette data i Oracle CRM On Demand, inkludere et sikkerhetssymbol som en skjult parameter i koden. Hvis den tilpassede koden ikke inneholder sikkerhetssymbolet, eller hvis symbolet brukes på feil måte, vil forespørselen mislykkes. Når forespørselen mislykkes, ser brukeren en feilmelding om at forespørselen ikke kan fullføres, fordi nøkkelen er ugyldig eller utløpt, og brukeren må oppdatere siden.

Sikkerhetssymbolet som brukere må inkludere i koden, vises i tabellen nedenfor.

Parameterkomponent	Symbolkode
Navn	%%%ODReqName%%%
Verdi	%%%ODReqValue%%%

MERKNAD: Symbolkoden skiller mellom store og små bokstaver og må være nøyaktig slik den vises i tabellen. En hvilken som helst feil i symbolkoden vil få forespørselen til å mislykkes.

Denne beskyttelsesfunksjonen mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder styres via avmerkingsboksen Beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder er aktivert. Denne funksjonen er aktivert som standard når selskapet konfigureres til å bruke Oracle CRM On Demand, og du kan ikke deaktivere den.

Tilbakestille alle passord

Du kan tilbakestille passordene til alle brukerne (og administratoren) på en gang.

Brukseksempel 1. Når du setter opp applikasjonen, oppretter du brukere og setter statusen deres til Aktiv, men ikke send passordene til dem via e-post. Når oppsettet er fullført og applikasjonen er klar til bruk, tilbakestiller du alle passord. Denne handlingen sender e-postmeldinger til alle aktive brukere samtidig. E-postmeldingen inneholder midlertidig passord og gir brukeren tilgang til applikasjonen.

Brukseksempel 2. Du har endret retningslinjene for passordkontroll og vil at alle brukere skal følge de nye retningslinjene. Tilbakestill alle passordene, slik at brukerne må endre passordene neste gang de logger på.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap - tilbakestill alle passord. Hver brukerrolle må også ha rettigheten Tilbakestill personlig passord.

Slik tilbakestiller du alle passord

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Klikk på knappen Tilbakestill alle passord på tittellinjen Selskapsprofil.

Det blir sendt e-postmeldinger med de nye midlertidige passordene til alle brukerne. Brukere som er pålogget, kan fortsette å arbeide, men de må angi det nye midlertidige passordet neste gang de logger på.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilbakestille en brukers passord \(på side 1359\)](#)
- [Definere brukere \(på side 1344\)](#)
- [Definere selskapets passordkontroller \(på side 1141\)](#)

Aktivere språk

Oracle CRM On Demand finnes på mange språk. Alle standard tekstfelt som er inkludert i produktet, for eksempel felt og plukklisteverdier, samt elektronisk hjelp og opplæring, vises på de tilgjengelige språkene.

Når du tilpasser felt eller plukklisteverdier, må du imidlertid skrive inn motstykkene på andre språk hvis du vil at den oversatte versjonen skal vises. Ellers vises de på det opprinnelige språket med blå tekst og i hakeparenteser, uavhengig av hvilket språk du har valgt.

Selskapets standardspråk, som selskapet valgte da det registrerte seg for Oracle CRM On Demand, er i utgangspunktet det eneste aktive språket.

Hvis du vil gjøre språkvalg tilgjengelige for brukerne, må du aktivere dem.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Slik aktiverer du språk

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Språk under Selskapsprofil.
- 4 Velg språkene du vil gjøre tilgjengelig for de ansatte, i kolonnen Aktiv.

MERKNAD: Du bruker andre innstillinger til å bestemme formatene for visning av dato, klokkeslett og valuta, ikke innstillingen Språk.

- 5 Lagre posten.

Begrense bruk til IP-adresser

Selskapet kan bruke denne funksjonen til å begrense tilgang til bestemte IP-adressesekvenser. Du kan bruke denne funksjonen til å sikre at brukerne bare får tilgang til systemet fra bestemte nettverkssteder, for eksempel kontoret. Hvis denne funksjonen er aktivert, kan brukerne bare logge på applikasjonen fra datamaskiner med IP-adresser som er innenfor sekvensen du angir.

MERKNAD: Du kan også angi begrensninger på rollenivå, slik at brukere med en bestemt rolle begrenses til bestemte IP-adresseområder. Se [Om IP-adressebegrensninger for roller \(på side 1374\)](#) for mer informasjon.

Før du begynner. Kontakt Kundebehandling, slik at de kan aktivere IP-filtrering for selskapet. Når du etterpå skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Slik begrenser du bruk til IP-adresser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Sikkerhetsinnstillinger.
- 4 Angi IP-adressene som godtas for pålogging, på siden Sikkerhetsinnstillinger.
TIPS: Se gjennom opplysningene på skjermen om den riktige måten å angi IP-adresser på.
- 5 Lagre posten.

Håndtering av regnskapskalender

Håndtering av regnskapskalender innebærer blant annet å definere starten på regnskapsåret og tilsvarende slutten på regnskapsåret for selskapet:

- [Om regnskapskalendere \(på side 1149\)](#)
- [Oppdatere regnskapskalendernavnet \(på side 1150\)](#)
- [Egendefinere en regnskapskalender \(på side 1151\)](#)
- [Håndtere selskapets periodelister \(på side 1152\)](#)

Om regnskapskalendere

Det er to typer regnskapskalendere tilgjengelig i Oracle CRM On Demand:

- **Standard regnskapskalender.** Hvis regnskapsåret ditt følger en vanlig kalender (for eksempel kalenderkvartaler, 5-4-4, 4-4-5), kan du bruke denne kalendertypen i selskapsprofilen.
- **Egendefinert regnskapskalender.** Hvis selskapet følger en annen kalender, for eksempel 4-5-4, kan du bruke en egendefinert regnskapskalender i Oracle CRM On Demand.

Hvis du bruker en standard regnskapskalender eller en egendefinert regnskapskalender, defineres et regnskapsår én gang for selskapet. For hver regnskapskalendertype kan du automatisk bruke de definerte regnskapsperiodene i Oracle CRM On Demand.

Standard regnskapskalendere

Standard regnskapskalendere er perioder som følger en vanlig definert kalender, for eksempel en gregoriansk kalender, og kan starte på en hvilken som helst dag i en hvilken som helst måned i året. Hvis du bruker en standard regnskapskalender i Oracle CRM On Demand, kan du velge en av følgende kalendertyper:

- Kalenderkvartaler
- Kalendermodellen 4-4-5

■ Kalendermodellen 5-4-4

Når du bruker standard regnskapskalendere, genereres regnskapsperioder frem til år 2040 automatisk i Oracle CRM On Demand. Du kan vise innstillingene for din standard regnskapskalender, men du kan ikke endre dem. Du kan imidlertid endre navngivingsformatet for regnskapskalenderen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere regnskapskalendernavnet \(på side 1150\)](#). Hvis du vil endre kalenderdefinisjonen, må du kontakte Kundebehandling. Kundebehandling fyller ut regnskapskalenderen med data og angir kalendertypen når selskapet settes opp.

MERKNAD: Endringer i definisjonen av regnskapsåret gjenspeiles ikke i rapporter i Oracle CRM On Demand før en fullstendig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

Slik viser du en definisjon av en standard regnskapskalender

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsadministrasjon.
- 3 Se gjennom følgende felt under Selskapsinnstillinger:
 - Startmåned for regnskapsår
 - Startdato for regnskapsår
 - Type regnskapskalender

MERKNAD: Når definisjonen av en standard regnskapskalender blir endret, oppdateres alle data i rapporter i Oracle CRM On Demand. Men Oracle CRM On Demand oppdaterer bare fremtidige data i prognoser.

Egendefinerte regnskapskalendere

Egendefinerte regnskapskalendere er tilgjengelige i Oracle CRM On Demand for selskaper som ikke bruker standard kalendermåned eller en vanlig regnskapskalender. Selskapsadministratoren definerer egendefinerte regnskapskalendere. Du må opprette en post for en egendefinert regnskapskalender for hvert år du vil opprette forretningsplaner, mål, prognoser eller tidsbaserte analyser i Oracle CRM On Demand. For flere opplysninger om hvordan du definerer egendefinerte regnskapskalendere, se [Definere en egendefinert regnskapskalender \(se Egendefinere en regnskapskalender på side 1151\)](#).

Oppdatere regnskapskalendernavnet

Når Kundebehandling oppretter en standard regnskapskalender for et selskap, får regnskapskalendernavnet automatisk et suffiks som angir det siste regnskapsåret. Eksempel: En regnskapskalender med startåret 2039 og sluttåret 2040 får navnet Regnskapskalender 2040.

Hvis selskapet ditt ønsker en alternativ navngiving av hensyn til eksterne systemer som brukes sammen med Oracle CRM On Demand, kan du konfigurere navngivingsformatet for regnskapsår slik at alle standard regnskapskalendernavn, og regnskapsperiodenavn, får et suffiks som angir enten det første eller det siste året i regnskapsåret.

MERKNAD: Du kan angi et kalendernavn når du definerer en egen regnskapskalender, men du kan ikke endre navn for eksisterende egendefinerte regnskapskalendere. Endring av navneformatet for regnskapskalendere påvirker ikke slutt- eller startdatoene for regnskapsår eller regnskapsperioder.

Slik oppdaterer du regnskapskalendernavnet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4 Klikk på Oppdater navn på regnskapskalender på siden Regnskapskalenderliste.
- 5 Velg ett av følgende:

- **Startår.** Regnskapskalendernavn og regnskapsperiodenavn får et suffiks som angir startåret for det aktuelle regnskapsåret.
- **Sluttår.** Regnskapskalendernavn og regnskapsperiodenavn får et suffiks som angir sluttåret for det aktuelle regnskapsåret.

6 Klikk på Lagre.

Egendefinere en regnskapskalender

Selskapsadministratoren definerer regnskapskalenderen i Oracle CRM On Demand i overensstemmelse med selskapets regnskapsår. Egendefinerte regnskapskalendere gjenspeiles i alle rapporter, forretningsplaner, mål og brukerkvoter.

MERKNAD: Når du skal konfigurere den egendefinerte regnskapskalenderen, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Når du skal sette opp selskapets egendefinerte regnskapskalendere, må du gjøre følgende:

- 1 Kontakt Kundebehandling for å aktivere bruken av egendefinerte regnskapskalendere for selskapet.
- 2 Definer selskapets regnskapskalendere.
- 3 Bekreft at den egendefinerte regnskapskalenderen er aktiv i selskapet.

ADVARSEL: Når du har aktivert valget av den egendefinerte regnskapskalenderen for selskapet, kan du ikke deaktivere dette valget. Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer egendefinerte regnskapskalendere uten at de fullt ut forstår funksjonene for regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand.

Egendefinerte regnskapskalendere og prognoser

Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, brukes selskapets egendefinerte regnskapskalenderdefinisjon ved generering av prognoser. Selskapsadministratoren må opprette egendefinerte regnskapskalenderposter før prognoser aktiveres. Ettersom prognoser kan ha en varighet på mer enn ett kvartal, er det mulig at en prognose kan inneholde data fra flere regnskapsår. For å sikre at nok data er tilgjengelige for at prognoseserien kan genereres, må det derfor opprettes en egendefinert regnskapskalender for hvert år der selskapet vil generere prognoser. I tillegg må selskapsadministratoren oppdatere prognosedefinisjonen før den nye egendefinerte regnskapskalenderdefinisjonen kan brukes i prognoser. Hvis ikke prognosedefinisjonen oppdateres før den neste prognosedatoen, genereres ikke prognosene. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av prognosedefinisjoner, se [Oppdatere prognosedefinisjonen \(på side 1563\)](#).

Slik definerer du en ny egendefinert regnskapskalender

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4 Klikk på Ny regnskapskalender på siden Regnskapskalenderliste.
- 5 Velg nødvendig regnskapsår på menyen.

Navnet på regnskapskalenderen fylles ut automatisk i feltet Navn, for eksempel Regnskapsår 2009. Denne verdien er skrivebeskyttet.

MERKNAD: Du kan angi et kalendernavn når du definerer en egen regnskapskalender, men du kan ikke endre navn for eksisterende egendefinerte regnskapskalendere.

6 Legg inn følgende opplysninger:

- a **Beskrivelse.** Legg til tilleggsopplysninger om den egendefinerte regnskapsperioden. Dette feltet har en grense på 250 tegn.
- b **Regnskapskvartal 1.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.

- c Regnskapskvartal 2.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
- d Regnskapskvartal 3.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
- e Regnskapskvartal 4.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
- f Tilleggsopplysninger.** Klikk på kalenderikonet for å angi starten på neste regnskapsår.

MERKNAD: Et regnskapsår kan ikke være over 99 uker langt. Hvis du angir en verdi for Start på neste regnskapsår som er større enn 99 uker fra startdatoen for forrige regnskapsår, vises en feilmelding om at du må angi en riktig verdi.

- 7** Klikk på Lagre.

MERKNAD: Du må opprette regnskapskalendere i rekkefølge. Du må for eksempel opprette regnskapskalenderen for 2010 før du oppretter regnskapskalenderen for 2011.

Den nye egendefinerte regnskapskalenderen gjenspeiles ikke i analyser før en nattlig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

Slik viser du detaljer for en regnskapskalender

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3** Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4** Klikk på navnet på regnskapsåret du vil vise regnskapsperiodene for, på siden Regnskapskalenderliste.
De enkeltstående regnskapsmånedene for det valgte året og startdatoen for det neste regnskapsåret vises på detaljsiden for regnskapskalender.

MERKNAD: Hvis du flytter fra en standard regnskapskalender til en egendefinert regnskapskalender, vises poster fra det forrige regnskapsåret som skrivebeskyttede på siden Regnskapskalenderliste, og poster fra alle fremtidige regnskapsår som genereres i Oracle CRM On Demand, slettes. For flere opplysninger om standard regnskapskalendere, se [Om regnskapskalendere](#) (på side 1149).

Slik redigerer du selskapets regnskapskalender

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3** Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4** Finn regnskapskalenderen du vil oppdatere, på siden Regnskapskalenderliste, og klikk på Rediger.
- 5** Legg inn de nye detaljene for regnskapskalenderen, og klikk på Lagre.
Endringer i en egendefinert regnskapskalender gjenspeiles ikke i analyser før en nattlig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

MERKNAD: Hvis du har egendefinert en regnskapskalender, kan du endre den ved å redigere den eksisterende kalenderdefinisjonen. Regnskapskalendere før det gjeldende regnskapsåret er imidlertid skrivebeskyttede. Du kan ikke slette egendefinerte regnskapskalendere.

Håndtere selskapets periodelister

Du kan håndtere listene over regnskapskalenderperioder for selskapet for å begrense antallet perioder som er tilgjengelige for valg i oppslagsvinduet Periode, for eksempel i forretningsplan- og målposter. Dette er nyttig, for eksempel hvis selskapets selgere må opprette kvartalsvise forretningsplaner, mens personaladministrasjonen bare må opprette årlige forretningsplaner.

Når du skal håndtere selskapets periodelister, kan du gjøre følgende:

- Opprette og begrense periodelister
- For hver periodeliste definerer du søkefeltene som brukes i oppslagsvinduet Periode.
- For hver brukerrolle definerer du hvilke lister som er tilgjengelige i oppslagsvinduet Periode.

Merknad: Brukere kan bare velge periodelister i oppslagsvinduet Periode hvis Posttypelister på menyen Oppslagsvinduer i selskapsprofilen er satt til Aktivert. Hvis du vil ha flere opplysninger om denne menyen og hva den styrer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#) og [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

Håndtere periodelistene

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du håndterer periodelistene for selskapet.

Slik håndterer du periodelistene:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Administrasjon av regnskapsperiode under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4 Angi valg fra menyknappen på siden Periodeliste på følgende måte:
 - **Antall poster.** Tell antall perioder i periodelisten. Se [Telle poster i lister \(på side 135\)](#).
 - **Begrense liste.** Begrens periodelisten etter bestemte kriterier, og lagre listen under et nytt navn. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
 - **Lagre liste.** Lagre en liste. Når du klikker på Lagre liste, kommer du direkte til en side med lagringsvalg.
 - **Vis listefilter.** Vis nøkkelopplysninger for en liste i rullegardinmenyen. Se [Siden Vis liste \(på side 134\)](#). Du kan også åpne denne siden ved å klikke på Vis på siden Håndter lister.
 - **Håndtere lister.** Håndter periodelistene. Se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).
 - **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert periodeliste. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Definere søkeoppsettet for perioder

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du definerer et søkeoppsett for en periodeliste.

Før du begynner. Rollen må inkludere rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik definerer du søkeoppsettet for perioder:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
 - 3 Klikk på Periode i området Posttypeoppsett.
 - 4 Klikk på Søkeoppsett for periode på siden Applikasjonstilpasning for periode.
 - 5 Definer søkeoppsettet.
- Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter søkeoppsett, se [Behandle søkeoppsett \(på side 1276\)](#).

Definere periodelistene som er tilgjengelige for hver rolle

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du definerer hvilke periodelister som er tilgjengelige for hver rolle.

Før du begynner. Rollen må inkludere rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik definerer du periodelistene som er tilgjengelige for hver rolle:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Periode i området Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Periodelister – tilgang og rekkefølge på siden Applikasjonstilpasning for periode.
- 5 Definer hvilke lister som er tilgjengelige, og rekkefølgen for listene, for hver rolle.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du håndterer listetilgang og visningsrekkefølgen for hver rolle, se Behandle listetilgang og listerekkefølge (se [Håndtere listetilgang og listerekkefølge](#) på side 1281).

Valutadefinisjon

Definering av valutaer for selskapet inkluderer følgende:

- Aktivere valutaene som selskapet bruker i forretningsvirksomheten.
- Definere valutakurser for selskapets basisvaluta.

Hvis du vil ha opplysninger om valutadefinisjon, se Håndtere valutaer (se [Behandle valutaer](#) på side 1154).

Behandle valutaer

Hvis du vil tillate at brukere driver og sporer forretninger i en hvilken som helst valuta, må du aktivere disse valutaene. Ellers er standardvalutaen som er konfigurert for selskapet, det eneste valget.

Hvis de ansatte registrerer transaksjoner i andre valutaer, må du også konfigurere valutakurser mellom disse valutaene og selskapets standardvaluta. Applikasjonen bruker valutakursene ved opprulling av inntekt for rapporter og prognoser.

ADVARSEL: Pass på at du konfigurerer valutakurser før brukerne angir transaksjoner for alle valutaene du aktiverer.

Du kan angi flere valutakurser for en aktiv valuta. Hver registrering består av valutakursdatoen og en valutakurs for denne datoen. Når det gjelder fastsettelse av hvilken valutakurs som skal brukes for en bestemt transaksjon, følger applikasjonen disse reglene:

Hvordan Oracle CRM On Demand omregner valutakurser mellom selskapets standardvaluta og brukerens standardvaluta

I dette tilfellet har et selskap følgende valutaer:

- Standardvalutaen for et selskap er norske kroner (NOK).
- Dette selskapet har også følgende valutaer aktivert: euro (EUR) og amerikanske dollar (USD).
- Selskapet har definert valutakurser mellom NOK og EUR og mellom NOK og USD.
- Brukeren angir salgsmulighetsinntekten i EUR. Brukerens standardvaluta er imidlertid USD.
- Slik utføres omregningen fra EUR til USD i Oracle CRM On Demand
 - Først omregnes salgsmulighetsinntekten til selskapets standardvaluta, det vil si fra EUR til NOK.
 - Deretter omregnes salgsmulighetsinntekten til brukerens valuta, det vil si fra NOK til USD.

Hvordan valutakurser brukes på prognoseopprullinger

I dette tilfellet gjelder følgende regler:

- Hvis en valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, brukes denne valutakursverdien.
- Hvis ingen valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, men valutakurser er definert for datoer før transaksjonen, brukes valutakursen som er nærmest transaksjonsdatoen.
- Hvis ingen valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, og ingen valutakurser er definert for datoer før transaksjonen, brukes neste tilgjengelige valutakurs som har en dato *etter* transaksjonsdatoen.

Hvis det for eksempel bare er angitt valutakurser for 15.05.2004 og 15.08.2004, skjer dette:

- Når det gjelder transaksjoner før 15.05.2004, brukes kursen for 15.05.2004.

- Når det gjelder transaksjoner mellom 15.05.2004 og 14.08.2004, brukes kursen for 15.05.2004.
- Når det gjelder transaksjoner den 15.08.2004 eller senere, brukes kursen for 15.08.2004.

Hvordan valutakurser brukes på rapporter

Når det gjelder rapporter, brukes valutakurser på en mer generell måte enn for prognoser. En valutakurs fastsettes for hver måned, og alle transaksjoner innen en måned bruker denne kursen. Når det for eksempel gjelder salgsmuligheter, brukes lukningsdatoen for salgsmulighet som er nærmest den gyldige dato for valutakurs i Oracle CRM On Demand. Når det gjelder valutaomregninger, brukes feltet Innkjøpsdato som dato i Oracle CRM On Demand. Når det gjelder salgsmulighetsprodukter, brukes valutakursen som er nærmest startdatoen for produktinntekten i Oracle CRM On Demand. Når det gjelder andre objekter, inkludert egendefinerte objekter 01–03, brukes opprettelsesdatoen til å fastsette valutakursdatoen i Oracle CRM On Demand. Når det gjelder egendefinerte objekter 04–15, brukes feltet Valutakursdato i Oracle CRM On Demand.

Valutakursen som tilordnes til en måned, fastsettes på følgende måte:

- Hvis det finnes flere valutakurser for en måned, brukes den som har den seneste dato i denne måneden.
- Hvis det ikke finnes noen valutakurser for en måned, settes denne månedens valutakurs til samme kurs som den nærmeste fremtidige måneden det er definert en kurs for.
- Hvis det ikke finnes noen valutakurser for fremtidige måneder, brukes valutakursen for den første forrige måneden.

Hvis det for eksempel er definert valutakurser for 10.05.2004, 20.05.2004 og 14.08.2004, skjer dette:

- Kursen for mai 2004 blir verdien som er angitt for 20.05.2004 (den seneste kursen som er angitt for mai).
- Kursen for august 2004 blir verdien som er angitt for 14.08.2004 (den eneste kursen som er angitt for august).
- April 2004 og tidligere måneder får tilordnet kursen for 20.05.2004. Det er to datoer for mai.
- Juni og juli 2004 får tilordnet kursen for august 2004 (den nærmeste fremtidige måneden).
- September 2004 og fremtidige måneder får tilordnet kursen for august 2004 (ingen fremtidig måned, så forrige måned brukes).

I rapporter brukes valutakursen som er definert for måneden som transaksjonen skjer i, for alle verdier der det er nødvendig å omregne mellom valutaer. Dette beregnes som beskrevet ovenfor.

MERKNAD: Når det foretas prognoser, blir alle salgsmuligheter omregnet til selskapets standardvaluta for prognoseoppdateringer. I rapporter blir imidlertid inntektsfelt omregnet til sluttbrukerens valutabeløp.

Du må vente til den daglige analyseoppdateringen kjøres når en av følgende situasjoner oppstår:

- En ny valuta aktiveres for selskapet, og valutakursen konfigureres.
- En bruker velger en ny valuta som ingen annen bruker i selskapet tidligere har valgt (på siden Personlige detaljer).

Oppdateringen genererer automatisk eventuelle vekslingskurser. Etterpå kan du kjøre historiske rapporter eller sanntidsrapporter.

Når brukere endrer standardvalutaen sin, må de logge av Oracle CRM On Demand og deretter logge på på nytt før data i rapporter vises i den nye valutaen.

Før du begynner. Hvis du skal utføre prosedyrene for håndtering av valutaer, må rollen din omfatte rettigheten Håndter selskap - definer valutaer. For å forstå resultatet av valutainnstillinger kan du lese [Om profilinnstillinger for brukere \(på side 733\)](#).

Slik aktiverer du valutaer

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.

- 3 Klikk på koblingen Valutadefinisjon i området Valutadefinisjon.
- 4 Velg Alle valutaer fra rullegardinlisten på siden Oppsett av valuta.
- 5 Klikk på koblingen Rediger for valutaen du vil aktivere.
- 6 Merk av for Aktiv på siden Rediger valuta.
- 7 (Valgfritt) Du kan endre symbolet som svarer til valutaen, på siden Rediger valuta.
Kanskje du for eksempel vil skille mellom valutaer ved hjelp av valutakodene i stedet for symbolene for dem. I så fall endrer du \$ til USD, ¥ til JPY og € til EUR.

MERKNAD: Du kan bruke et hvilket som helst symbol til å representere en valuta, unntatt de symbolene som brukes som tusenskilletegn eller desimaltegn i nasjonale innstillinger, dvs. punktum (.), komma (,) eller mellomrom ().

- 8 Lagre posten.

Slik definerer du valutakurser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Valutakurser i området Valutadefinisjon.
Siden Rediger valutakurs vises med de siste valutakursene for de aktiverte valutaene. Hvis ingen valutakurs er definert, er den tom.

MERKNAD: *Til-valutaen* er alltid valutaen som er angitt for selskapet. Du må angi valutakurser som forteller applikasjonen hvordan hver aktive valuta skal omregnes til denne valutaen.

- 4 Slik legger du til en ny valutakurs for en aktiv valuta
 - a Klikk på koblingen Valutahistorikk for raden Valuta som du vil legge til en kurs for.
Klikk på Ny på siden Valutakurs.
 - b Fyll inn opplysningene på siden Rediger valutakurs.
Når det gjelder Valutakurs, angir du hvor mange enheter med *Til valuta* som trengs for å kjøpe én enhet med *Fra valuta*.
Eksempel: 1 euro = 7,9 norske kroner.
Hvis vi forutsetter at norske kroner (NOK) er angitt for selskapets valuta, angir du disse verdiene:
 - Fra valuta: EUR
 - Til valuta: NOK
 - Valutakurs: 1.3

- 5 Klikk på Lagre.

Slik viser du en historikk for valutakurser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Valutakurser i området Valutadefinisjon.
De siste valutakursene for de ulike valutaene vises på siden Rediger valutakurs.
- 4 Hvis du vil vise historikken for valutakurser for én valuta, klikker du på koblingen Valutakurshistorikk.
En historikk for valutakursene vises.

Divisjonsoppsett

Selskapet kan bruke posttypen Divisjon til å organisere brukerne i grupper for å dekke forretningsbehovene. Du kan for eksempel bruke divisjoner til å organisere brukere basert på geografi. Du kan knytte en bruker til én eller flere divisjoner. Den første divisjonen som knyttes til en brukerpost, angis automatisk som primær divisjon for brukeren, men du kan endre den primære divisjonen for brukeren. Du kan knytte divisjoner til plukklisteverdigrupper, slik at verdiene som vises i plukklistene i enkelte felt for poster for brukere i enkelte divisjoner, begrenses til delsett for verdiene som defineres for feltene. Hver divisjon kan knyttes til bare én plukklisteverdigruppe. Hvis du vil ha flere opplysninger om plukklisteverdigrupper, se [Om plukklisteverdigrupper \(på side 1309\)](#).

MERKNAD: Divisjonsopplysningene om en brukers post påvirker ikke brukerens rettigheter til poster og til å arbeide med poster.

Hvis en bruker er knyttet til én eller flere divisjoner, tilordnes brukerens primære divisjon automatisk til posten når brukeren oppretter en post for en posttype som støtter divisjoner. Hvis feltet Divisjon og feltet Plukklisteverdigruppe finnes i oppsettet på siden Detaljer, og hvis en plukklisteverdigruppe er knyttet til brukerens primære divisjon, fylles feltet Plukklisteverdigruppe for posten ut med navnet på den plukklisteverdigruppen. Deretter vises bare verdiene som er koblet til plukklisteverdigruppen i plukklisten, i et hvilken som helst plukklistefelt som kontrolleres av plukklisteverdigruppen.

En bruker kan endre divisjonen for en hvilken som helst post, så lenge alt dette er sant:

- Feltet Divisjon finnes i sideoppsettet som er tilordnet til brukerrollen for en posttype.
- Feltet Divisjon er ikke angitt som et skrivebeskyttet felt.
- Brukeren har de nødvendige tilgangsrettighetene til å oppdatere posten.

MERKNAD: Som standard er listen Alle divisjoner tilgjengelig i oppslagsvinduet for feltet Divisjon, og en bruker kan velge en hvilken som helst divisjon. Du kan sette opp lister over divisjoner og angi hvilke lister som er tilgjengelige i oppslagsvinduet for feltet Divisjon for brukerroller. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Behandle listetilgang og listerekkefølge \(se Håndtere listetilgang og listerekkefølge på side 1281\)](#).

Når en bruker endrer divisjonen for en post, endres plukklisteverdigruppen for posten automatisk til plukklisteverdigruppen for den nye divisjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om virkemåten til feltene Divisjon og Plukklisteverdigruppe når poster opprettes og oppdateres, se [Om divisjoner og plukklisteverdigrupper for poster \(på side 1161\)](#) og [Om plukklistefelt, plukklisteverdigrupper og divisjoner \(på side 57\)](#).

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp divisjoner, kan du se følgende emner:

- [Hensyn som må tas når du setter opp divisjoner \(på side 1157\)](#)
- [Prosess for å sette opp divisjoner \(på side 1158\)](#)
- [Opprette divisjoner \(på side 1158\)](#)
- [Knytte plukklisteverdigrupper til divisjoner \(på side 1159\)](#)
- [Knytte brukere til divisjoner \(på side 1159\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Posttyper som støtter plukklisteverdigrupper og divisjoner \(på side 1311\)](#)
- [Om sammenslåing og sletting av divisjoner \(på side 1161\)](#)
- [Om divisjoner og plukklisteverdigrupper for poster \(på side 1161\)](#)
- [Endre den primære divisjonen for en bruker \(på side 1360\)](#)

Hensyn som må tas når du setter opp divisjoner

Når du setter opp divisjoner, må du vurdere følgende:

- **Tilpasning.** Du kan tilpasse posttypen Divisjon.
- **Lister.** Du kan opprette lister over divisjoner.
- **Plukklisterverdigrupper.** Du kan knytte en divisjon til bare én plukklisterverdigruppe.
- **Brukere.** Du kan knytte flere brukere til hver divisjon, og du kan knytte hver bruker til flere divisjoner.
- **Søk.** Du kan ikke søke etter divisjonsposter på handlingslinjen eller i et avansert søk.
- **Divisjon-felt.** For posttyper som støtter divisjoner kan du gjøre følgende:
 - Legg til feltet Divisjon i sideoppsett.
 - Angi feltet Divisjon som skrivebeskyttet bare hvis du ikke vil at brukerne skal kunne endre eller nullstille verdien i feltet.
 - Bruk feltet Divisjon i Uttrykksverktøy.
 - Bruk feltet Divisjon i arbeidsflytregler.
 - Ta med feltet Divisjon i søkeoppsettene.

MERKNAD: Du kan ikke angi en standardverdi for feltet Divisjon via Feltoppsett-sidene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Prosess for å sette opp divisjoner \(på side 1158\)](#)
- [Opprette divisjoner \(på side 1158\)](#)
- [Knytte plukklisterverdigrupper til divisjoner \(på side 1159\)](#)
- [Knytte brukere til divisjoner \(på side 1159\)](#)
- [Om divisjoner og plukklisterverdigrupper for poster \(på side 1161\)](#)
- [Endre den primære divisjonen for en bruker \(på side 1360\)](#)

Prosess for å sette opp divisjoner

Før du begynner. Gå gjennom opplysningene i [Hensyn som må tas når du setter opp divisjoner \(på side 1157\)](#).

Utfør følgende oppgaver for å sette opp divisjoner for selskapet:

- 1 Avgjør følgende:
 - Divisjonene du vil sette opp.
 - Plukklisterverdigruppen du vil knytte til hver divisjon, hvis det finnes noen. Hver divisjon kan knyttes til bare én plukklisterverdigruppe, men en plukklisterverdigruppe kan knyttes til divisjoner.
 - Brukerne du vil knytte til hver divisjon.
- 2 Opprett divisjonene.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette divisjoner \(på side 1158\)](#).
- 3 (Valgfritt) Knytt plukklisterverdigrupper til divisjonene.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Knytte plukklisterverdigrupper til divisjoner \(på side 1159\)](#).
- 4 Knytt brukere til divisjonene.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Knytte brukere til divisjoner \(på side 1159\)](#).
- 5 (Valgfritt) Legg til feltet Divisjon i sideoppsettene for posttypene du vil bruke divisjoner for.
For flere opplysninger, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#) og [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#).

Opprette divisjoner

Du oppretter en divisjon ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Prosess for å sette opp divisjoner \(på side 1158\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må du ha rettigheten Håndter roller og tilgang i brukerrollen din.

Slik oppretter du en divisjon

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon.
- 2 Klikk på Selskapsadministrasjon i delen Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Oppsett for divisjon i delen Oppsett for divisjon.
- 4 Klikk på Ny på siden Liste for divisjon.
- 5 Skriv inn et navn og en beskrivelse for divisjonen, og lagre deretter endringene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Divisjonsoppsett \(på side 1157\)](#)
- [Hensyn som må tas når du setter opp divisjoner \(på side 1157\)](#)
- [Prosess for å sette opp divisjoner \(på side 1158\)](#)
- [Knytte plukklisterverdigrupper til divisjoner \(på side 1159\)](#)
- [Knytte brukere til divisjoner \(på side 1159\)](#)

Knytte plukklisterverdigrupper til divisjoner

Du kan bare knytte én plukklisterverdigruppe til hver divisjon. Hver plukklisterverdigruppe kan imidlertid kontrollere verdiene for ett eller flere plukklisterfelt for én eller flere posttyper, og hver plukklisterverdigruppe kan knyttes til flere divisjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om plukklisterverdigrupper, se [Om plukklisterverdigrupper \(på side 1309\)](#).

Hvis du vil knytte en plukklisterverdigruppe til en divisjon, kan du utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Prosess for å sette opp divisjoner \(på side 1158\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må du ha rettigheten Håndter roller og tilgang i brukerrollen din. I tillegg må feltet Plukklisterverdigruppe finnes i oppsettet på siden Divisjonsdetaljer for brukerrollen.

Slik knytter du en plukklisterverdigruppe til en divisjon

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon.
- 2 Klikk på Selskapsadministrasjon i delen Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Oppsett for divisjon i delen Oppsett for divisjon.
- 4 I listen over divisjoner klikker du på navnet på divisjonen du vil knytte en plukklisterverdigruppe til.
- 5 Klikk på oppslagsikonet i feltet Plukklisterverdigruppe på siden Divisjonsdetaljer, og velg deretter plukklisterverdigruppen du vil knytte til divisjonen.
- 6 Lagre endringene.

MERKNAD: For at plukklisterverdiene skal kontrollere verdiene som vises i plukklisterfeltene for en post, må feltet Plukklisterverdigruppe finnes i oppsettet på siden Detaljer for posttypen.

Knytte brukere til divisjoner

Du kan knytte en bruker til én eller flere divisjoner. Den første divisjonen som knyttes til en bruker, angis automatisk som brukerens primære divisjon, men du kan endre den primære divisjonen for en brukerpost. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre den primære divisjonen for en bruker \(på side 1360\)](#).

Du kan knytte brukere til divisjoner på to måter:

- Fra en divisjonspost kan du knytte brukere til divisjonen.
- Fra en brukerpost kan du knytte divisjoner til brukeren.

Hvis du vil knytte brukere til en divisjon, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Prosess for å sette opp divisjoner \(på side 1158\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må du ha både rettigheten Håndter brukere og rettigheten Håndter roller og tilgang i brukerrollen din. I tillegg må området for relaterte opplysninger for Brukere av divisjon finnes i oppsettet på siden Detaljer som er tilordnet til rollen for posttypen Divisjon.

Slik knytter du brukere til en divisjon

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon.
- 2 Klikk på Selskapsadministrasjon i delen Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Oppsett for divisjon i delen Oppsett for divisjon.
- 4 I listen over divisjoner klikker du på navnet på divisjonen du vil knytte brukere til.
- 5 Rull ned til området Brukere av divisjon for relaterte opplysninger på siden Divisjonsdetaljer, og klikk på Legg til.
- 6 Velg brukeren du vil knytte til divisjonen, og lagre endringen.
Du kan legge til opptil 10 brukere om gangen. Hvis du vil knytte flere brukere til divisjonen, klikker du på Lagre og legg til brukere.

Hvis du vil knytte divisjoner til en bruker fra siden Brukerdetaljer, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må du ha både rettigheten Håndter brukere og rettigheten Håndter roller og tilgang i brukerrollen din. I tillegg må minst ett av følgende være sant:

- Feltet Primær divisjon må finnes i oppsettet på siden Detaljer som er tilordnet til rollen din for posttypen Bruker.
- Området Brukerdivisjoner for relaterte opplysninger må finnes i oppsette på siden Brukeradministrasjon som er tilordnet til rollen.

MERKNAD: Et tekstfelt kalt Divisjon er også tilgjengelig for posttypen Bruker. Tekstfeltet Divisjon er en del av posttypen Bruker.

Slik knytter du divisjoner til en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring under Bruker- og gruppehåndtering.
- 4 Klikk på etternavnet til brukeren du vil knytte til divisjoner for, i brukerlisten.
- 5 Gjør ett av følgende på siden Brukerdetaljer:
 - Hvis du vil tilknytte en enkeltdivisjon bare som den primære divisjonen for brukeren, klikker du på oppslagsikonet i feltet Primær divisjon og velger divisjonen du vil skal være den primære divisjonen for brukeren.
 - Hvis du vil knytte flere divisjoner til brukeren, kan du rulle ned til Divisjoner-området for relaterte opplysninger og klikke på Legg til. Du kan legge til opptil 10 divisjoner om gangen. Hvis du vil knytte flere divisjoner til brukeren, klikker du på Lagre og legg til divisjoner.

Om sammenslåing og sletting av divisjoner

Du kan slette en divisjon selv om divisjonen er knyttet til brukere og poster. Du kan også slå sammen opptil fem divisjoner til én om gangen. Når du slår sammen to eller flere divisjoner, beholdes én divisjon, og de andre divisjonene slettes.

Når en divisjon slettes som et resultat av sammenslåingsoperasjonen, skjer følgende:

- Divisjonen fjernes fra alle brukerposter som divisjonen var knyttet til.
- Alle brukere som var knyttet til den slettede divisjonen, og som ikke tidligere var knyttet til den beholdte divisjonen, knyttes automatisk til den beholdte divisjonen. Hvis den slettede divisjonen var brukerens primære divisjon, blir divisjonen som beholdes, brukerens primære divisjon.
- Hvis den slettede divisjonen ble knyttet til poster av andre posttyper, for eksempel konti, kontaktpersoner og så videre, knyttes ikke postene automatisk til divisjonen som beholdes i sammenslåingsoperasjonen. I stedet nullstilles feltet Divisjon for postene automatisk. Feltet Plukklisterverdigruppe for postene nullstilles imidlertid ikke.

Når du har slettet en divisjon direkte, skjer følgende:

- Divisjonen fjernes fra alle brukerposter som divisjonen var knyttet til. Hvis den slettede divisjonen var den primære divisjonen for en bruker, blir den første divisjonen i listen over gjenværende divisjoner som er knyttet til brukerposten, brukerens primære divisjon.
- Hvis den slettede divisjonen ble knyttet til poster av andre typer, for eksempel konti, kontaktpersoner og så videre, nullstilles feltet Divisjon for disse postene automatisk. Feltet Plukklisterverdigruppe for postene nullstilles imidlertid ikke.

Du kan knytte en annen divisjon til en hvilken som helst post der feltet Divisjon ble nullstilt som et resultat av at en divisjon blir slettet. Når du knytter en divisjon til en post der feltet Divisjon ble nullstilt, oppdateres feltet Plukklisterverdigruppe for posten på denne måten:

- Hvis den nye divisjonen er knyttet til en plukklisterverdigruppe, fylles feltet Plukklisterverdigruppe for posten ut med plukklisterverdigruppen for den nye divisjonen.
- Hvis den nye divisjonen ikke er knyttet til en plukklisterverdigruppe, nullstilles feltet Plukklisterverdigruppe for posten.

Du kan gjenopprette en slettet divisjon. Når du gjenoppretter en divisjon, gjenopprettes ikke noen tilknytninger som tidligere fantes mellom den gjenopprettede divisjonen og brukerposter. Alle tilknytninger som tidligere fantes mellom den gjenopprettede divisjonen og poster av andre typer, for eksempel konti, kontaktpersoner og så videre, gjenopprettes.

Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner for sammenslåing av poster, se [Slå sammen poster \(på side 144\)](#).

Om divisjoner og plukklisterverdigrupper for poster

Tabellen nedenfor inneholder et sammendrag av virkemåten til feltene Divisjon og Plukklisterverdigruppe når brukere oppretter og redigerer poster. I alle tilfeller i denne tabellen antas det at:

- Hver divisjon er knyttet til en plukklisterverdigruppe.
- Hver bruker er knyttet til minst én divisjon.
- Feltet Divisjon og feltet Plukklisterverdigruppe finnes begge i oppsettet på siden Detaljer.

Feltet Divisjon kan oppdateres	Feltet Plukklisterverdigruppe kan oppdateres	Når en bruker oppretter en post, gjelder følgende virkemåte	Når en bruker oppdaterer en post, gjelder følgende virkemåte
Ja	Ja	■ Feltet Divisjon fylles ut med den primære divisjonen for brukeren som oppretter posten. Brukeren kan endre	■ Brukeren kan endre verdien i feltet Divisjon eller i feltet Plukklisterverdigruppe.

Feltet Divisjon kan oppdateres	Feltet Plukklisterverdigrupper kan oppdateres	Når en bruker oppretter en post, gjelder følgende virkemåte	Når en bruker oppdaterer en post, gjelder følgende virkemåte
		verdien i feltet Divisjon før posten lagres. ■ Feltet Plukklisterverdigrupper fylles ut med plukklisterverdigruppen for divisjonen. Brukeren kan endre verdien i feltet Plukklisterverdigrupper før posten lagres.	■ Hvis brukeren nullstiller feltet Divisjon, nullstilles feltet Plukklisterverdigrupper automatisk. ■ Hvis brukeren velger en annen divisjon, fylles feltet Plukklisterverdigrupper ut med plukklisterverdigruppen for den nye divisjonen. ■ Hvis brukeren velger en annen plukklisterverdigrupper eller nullstiller feltet Plukklisterverdigrupper, endres ikke feltet Divisjon automatisk.
Nei	Ja	■ Feltet Divisjon fylles ut med den primære divisjonen for brukeren som oppretter posten. Brukeren kan ikke endre verdien i feltet Divisjon. ■ Feltet Plukklisterverdigrupper fylles ut med plukklisterverdigruppen for divisjonen. Brukeren kan endre verdien i feltet Plukklisterverdigrupper før posten lagres.	■ Brukeren kan ikke endre verdien i feltet Divisjon. ■ Brukeren kan endre verdien i feltet Plukklisterverdigrupper. ■ Hvis brukeren velger en annen plukklisterverdigrupper eller nullstiller feltet Plukklisterverdigrupper, endres ikke feltet Divisjon automatisk.
Ja	Nei	■ Feltet Divisjon fylles ut med den primære divisjonen for brukeren som oppretter posten. Brukeren kan endre verdien i feltet Divisjon før posten lagres. ■ Feltet Plukklisterverdigrupper fylles ut med plukklisterverdigruppen for divisjonen. Brukeren kan ikke endre verdien i feltet Plukklisterverdigrupper for posten.	■ Brukeren kan endre verdien i feltet Divisjon. ■ Brukeren kan ikke endre verdien i feltet Plukklisterverdigrupper direkte. ■ Hvis brukeren nullstiller feltet Divisjon, nullstilles feltet Plukklisterverdigrupper automatisk. ■ Hvis brukeren velger en annen divisjon, fylles feltet Plukklisterverdigrupper ut med plukklisterverdigruppen for den nye divisjonen.
Nei	Nei	■ Feltet Divisjon fylles ut med den primære divisjonen for brukeren som oppretter posten. Brukeren kan ikke endre verdien i feltet Divisjon for posten. ■ Feltet Plukklisterverdigrupper fylles ut med plukklisterverdigruppen for divisjonen. Brukeren kan ikke endre verdien i feltet	Brukeren kan ikke endre verdien i feltet Divisjon eller i feltet Plukklisterverdigrupper.

Feltet Divisjon kan oppdateres	Feltet Plukklisterverdigrupper kan oppdateres	Når en bruker oppretter en post, gjelder følgende virkemåte	Når en bruker oppdaterer en post, gjelder følgende virkemåte
		Plukklisterverdigruppe for posten.	

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Divisjonsoppsett \(på side 1157\)](#)
- [Hensyn som må tas når du setter opp divisjoner \(på side 1157\)](#)
- [Prosess for å sette opp divisjoner \(på side 1158\)](#)
- [Opprette divisjoner \(på side 1158\)](#)
- [Knytte plukklisterverdigrupper til divisjoner \(på side 1159\)](#)
- [Knytte brukere til divisjoner \(på side 1159\)](#)
- [Endre den primære divisjonen for en bruker \(på side 1360\)](#)
- [Om plukklisterverdigrupper \(på side 1309\)](#)
- [Hensyn som må tas når du setter opp plukklisterverdigrupper \(på side 1310\)](#)
- [Prosess for å sette opp plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Opprette plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Tilordne plukklisterverdier til plukklisterverdigrupper \(på side 1244\)](#)

Selskapssporing

Sporing er en viktig funksjon for at selskapet skal kunne oppfylle lover og regler. Se emnene nedenfor for flere opplysninger om sporing i Oracle CRM On Demand:

- [Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere \(på side 1163\)](#)
- [Vurdere selskapets ressursforbruk \(på side 1164\)](#)
- [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen \(på side 1165\)](#)
- [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon \(på side 1166\)](#)
- [Se gjennom ventende og sendte e-postmeldinger for selskapet \(på side 1167\)](#)
- [Vurdere alle eksportforespørsler for et selskap \(på side 1169\)](#)

Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere

Du kan se gjennom påloggingshistorikken for alle brukerne i selskapet. Siden for påloggingshistorikk inneholder brukerne som bruker applikasjonen, og når de har brukt den. Siden for påloggingshistorikk registrerer også påloggingsaktiviteten til Kundebehandling for Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand sletter permanent brukerpåloggingsposter som er eldre enn 90 dager, hver natt. Historikkdata for brukerinnføring lagres i datavarehuset for å støtte historiske trendanalyser av målinger for brukerinnføring i analyser i Oracle CRM On Demand, men dataene beholdes ikke når det utføres en full uttrekking, transformering eller lasting (ETL) av data under en oppgradering av Oracle CRM On Demand til en ny versjon, eller når selskapsdata overføres fra et miljø i Oracle CRM On Demand til et annet miljø i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om det analytiske emneområdet Brukssporingsanalyse, se [Brukssporingsanalyse - emneområde for historisk analyse \(på side 884\)](#).

Før du begynner. Rollen din må inkludere rettigheten Administrer selskap - påloggings- og selskapssporing for at du skal kunne utføre denne prosedyren.

Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten for alle brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Påloggingssporing under Selskapssporing.

Siden Påloggingssporing viser all påloggingssporingsaktivitet for Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Feltet Type i en påloggingspost viser kanalen som påloggingsforsøket ble gjort via. Hvis påloggingsforsøket for eksempel ble gjort via et nettleservindu, har feltet Type verdien Interaktiv. Hvis påloggingsforsøket for eksempel ble gjort via Web-tjenester, har feltet Type verdien Web-tjenester.

- 4 På tittelinnen Påloggingssporing velger du én av følgende lister på menyen:
 - **All påloggingssporing.** Standardinnstillingen for å vise påloggingsaktivitet. Denne viser alle påloggingssporingsdata og er sortert etter påloggingstidspunkt.
 - **Alle brukere pålogget for øyeblikket.** Alle brukere som for øyeblikket er logget på Oracle CRM On Demand. Denne er sortert etter påloggingstidspunkt.

MERKNAD: Denne menyen viser også eventuelle egendefinerte lister du har opprettet.

Slik administrerer du lister for påloggingsaktivitet

- På tittelinnen Påloggingssporing klikker du på knappen Meny for å utføre følgende handlinger:
 - **Eksporter liste.** Eksporter listen over påloggingsaktivitet for å lagre den på datamaskinen. Se [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#).
 - **Antall poster.** Tell postene i listen over påloggingsaktivitet. Se [Telle poster i lister \(på side 135\)](#).
 - **Begrense liste.** Begrens den filtrerte listen over påloggingsaktivitet. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
 - **Håndtere lister.** Håndter listene over påloggingsaktivitet. Se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).
 - **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste over påloggingsaktivitet. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
 - **Lagre liste.** Lagre listen over påloggingsaktivitet. Du kommer da direkte til en side med lagringsvalg.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker \(på side 1360\)](#)

Vurdere selskapets ressursforbruk

Du kan se gjennom ressursbruken for hele selskapet, inkludert endringer i disse områdene:

- Tilbakestill passord
- Glemt passord
- Svar på sikkerhetsspørsmål
- Endre SSO-identifikator
- Endring av bruker-ID
- Endring av e-post
- Angi passord
- Første passord
- Frakoblet

MERKNAD: Oracle CRM On Demand sletter permanent ressursbruksposter som er eldre enn 90 dager, én gang per måned. Poster blir imidlertid ikke ryddet når en bruker opprettes eller når følgende felt endres: E-post, Ekstern identifikator for engangspålogging, Rolle, Status, Brukerpåloggings-ID.

Før du begynner. Rollen din må inkludere rettigheten Administrer selskap - påloggings- og selskapssporing for at du skal kunne utføre denne prosedyren.

Slik ser du gjennom selskapets ressursbruk

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Sporing under Selskapssporing.
- 4 Se gjennom historikken for ressursbruk for selskapet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du administrerer lister over ressursbruksposter.

Slik administrerer du lister over ressursbruksposter

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Sporing, og angi deretter valget for oppgaven du vil utføre, som følger:
 - **Eksporter liste.** Eksporter listen til en fil. Se [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#).
 - **Antall poster.** Tell postene i listen. Se [Telle poster i lister \(på side 135\)](#).
 - **Begrense liste.** Begrens listen. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#). Du kan for eksempel endre listefilteret, velge andre felt for visning eller endre sorteringsrekkefølgen for listen.
 - **Lagre liste.** Lagre listen. Hvis du angir dette valget, åpnes en side der du kan angi valg for lagring av listen.
 - **Vis listefilter.** Vis filteret som er definert for listen.
 - **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
 - **Håndtere lister.** Vis detaljer om listen, eller endre visningsrekkefølgen for listen i plukklisten med lister på listesiden. Se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).

Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen

Du kan vise sporingen av endringer som brukerne har gjort i sporede felt for alle sporbare posttyper. Hvis valgene for å spore opprettelse, sletting og gjenoppretting av poster er angitt i sporingskonfigurasjonen for posttypen, viser hovedsporingen også sporingspostene for disse operasjonene.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Gå til hovedsporingstabell og rettigheten Sporingskonfigurasjon for administrator.

Slik viser du sporingsendringer med hovedsporingen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Hovedsporingstabell i området Selskapssporing.

Følgende verdier vises i hovedsporingen:

- **ID-nummer.** ID-en for tabellraden.
 - **Posttype.** Posttypen som spores.
 - **Navn på post.** Navnet på posten som spores.
 - **Kilde-IP-adresse.** IP-adressen til datamaskinen der konfigurasjonen ble endret.
- MERKNAD:** Denne verdien vises bare når disse opplysningene er tilgjengelige.
- **Økttype.** Denne verdien angir om økten var interaktiv eller en Web-tjenesteøkt.
 - **Etternavn.** Brukerens etternavn.
 - **Fornavn.** Brukerens fornavn.
 - **Brukerpåloggings-ID.** Brukerens påloggings-ID.

- **Operasjon.** Typen konfigurasjon som ble utført, for eksempel oppretting, sletting eller endring.
- **Endret felt.** Feltet som er endret i objektet.
- **Gammel verdi.** Den forrige verdien i feltet.
- **Ny verdi.** Den nye verdien i feltet. Hvis du for eksempel endrer verdien for serviceforespørselsprioritet fra Lav til Høy, blir Lav stående i feltet Gammel verdi, og Høy vises i feltet Ny verdi. Hvis du sletter en post, blir feltet Gammel verdi stående tomt, og verdien i feltet Ny verdi endres til Posten er slettet.
- **Dato.** Datoen for siste sporing av objektet.

Hvis du vil ha mer informasjon om sporingen, se [Tilpasse sporing \(på side 1286\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du administrerer lister over sporingsposter.

Slik administrerer du lister over sporingsposter

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Hovedsporing, og angi deretter valget for oppgaven du vil utføre, som følger:
 - **Eksporter liste.** Eksporter listen til en fil. Se [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#).
 - **Antall poster.** Tell postene i listen. Se [Telle poster i lister \(på side 135\)](#).
 - **Begrense liste.** Begrens listen. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#). Du kan for eksempel endre listefilteret, velge andre felt for visning eller endre sorteringsrekkefølgen for listen.
 - **Lagre liste.** Lagre listen. Hvis du angir dette valget, åpnes en side der du kan angi valg for lagring av listen.
 - **Vis listefilter.** Vis filteret som er definert for listen.
 - **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
 - **Håndtere lister.** Vis detaljer om listen, eller endre visningsrekkefølgen for listen i plukklisten med lister på listesiden. Se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).

Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon

Du kan se gjennom sporingen av endringer som administratorer gjør i roller, bøker, tilgangsprofiler, navn på REST-integreringsetiketter, tilpasning for tidligere eier og sporingsoppsettet for posttyper.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Gå til hovedsporingstabell og rettigheten Sporingskonfigurasjon for administrator.

Slik vurderer du endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Sporingskonfigurasjon for administrator i området Selskapssporing.

Følgende verdier vises i tabellen Sporingskonfigurasjon for administrator:

- **ID-nummer.** ID-en for tabellraden.
- **Posttype.** Posttypen som spores.
- **Navn på post.** Navnet på posten som spores.
- **Kilde-IP-adresse.** IP-adressen til datamaskinen der konfigurasjonen ble endret.

MERKNAD: Denne verdien vises bare når disse opplysningene er tilgjengelige.

- **Økttype.** Denne verdien angir om økten var interaktiv eller en Web-tjenesteøkt.
- **Etternavn.** Brukerens etternavn.
- **Fornavn.** Brukerens fornavn.
- **Brukerpåloggings-ID.** Brukerens påloggings-ID.

- **Operasjon.** Typen konfigurasjon som ble utført, for eksempel oppretting, sletting eller endring.
- **Endret felt.** Feltet som er endret i objektet.
- **Gammel verdi.** Den forrige verdien i feltet.
- **Ny verdi.** Den nye verdien i feltet. Hvis du for eksempel endrer verdien for serviceforespørselsprioritet fra Lav til Høy, blir Lav stående i feltet Gammel verdi, og Høy vises i feltet Ny verdi. Hvis du sletter en post, blir feltet Gammel verdi stående tomt, og verdien i feltet Ny verdi endres til Posten er slettet.
- **Dato.** Datoen for siste sporing av objektet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du administrerer lister over endringer i administrasjonskonfigurasjonen.

Slik administrerer du lister over endringer i administrasjonskonfigurasjonen

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Sporing av administrasjonskonfigurasjon, og angi deretter valget for oppgaven du vil utføre, som følger:
 - **Eksporter liste.** Eksporter listen til en fil. Se [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#).
 - **Antall poster.** Tell postene i listen. Se [Telle poster i lister \(på side 135\)](#).
 - **Begrense liste.** Begrens listen. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#). Du kan for eksempel endre listefilteret, velge andre felt for visning eller endre sorteringsrekkefølgen for listen.
 - **Lagre liste.** Lagre listen. Hvis du angir dette valget, åpnes en side der du kan angi valg for lagring av listen.
 - **Vis listefilter.** Vis filteret som er definert for listen.
 - **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
 - **Håndtere lister.** Vis detaljer om listen, eller endre visningsrekkefølgen for listen i plukklisten med lister på listesiden. Se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).

Se gjennom ventende og sendte e-postmeldinger for selskapet

Siden E-postovervåker viser følgende opplysninger:

- **Sammendrag av e-postovervåker.** Viser antall ventende e-postmeldinger fra Oracle CRM On Demand.
- **Utboks.** Viser bestemte detaljer for e-postmeldinger som venter på å bli sendt fra Oracle CRM On Demand.
- **Sendte elementer.** Viser bestemte opplysninger for e-postmeldinger som allerede er sendt fra Oracle CRM On Demand. Du kan bruke alfasøk når du skal finne en sendt e-postmelding.

Om bevaringsperioden for sendte e-postmeldinger og e-postvedlegg

I standardapplikasjonen beholder Oracle CRM On Demand sendte e-postmeldinger og vedleggene til dem i en viss tid:

- E-postmeldingen beholdes i 30 dager og blir deretter ryddet.
- E-postvedlegget beholdes i 7 dager og blir deretter ryddet.

Administratoren kan endre bevaringsperiodene for sendte e-postmeldinger og tilhørende vedlegg ved å endre verdiene i følgende felt i selskapsprofilen:

- Utløp av e-post (dager)
- Utløp av e-postvedlegg (dager)

Hvis du vil ha opplysninger om oppdatering av disse feltene, se [Konfigurere selskapsinnstillinger \(på side 1112\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Gå til hovedsporingstabell og rettigheten Spøringskonfigurasjon for administrator.

Slik ser du gjennom ventende og sendte e-postmeldinger fra Oracle CRM On Demand

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen E-postovervåker i området Selskapssporing.

Områdene Utboks og Sendte elementer viser følgende verdier:

- **Type.** Denne kolonnen viser én av følgende verdier:

- **Kunde.** En e-postmelding sendt av brukeren til en kunde.
- **Operasjoner.** En e-postmelding sendt av Oracle CRM On Demand til Kundebehandling for Oracle CRM On Demand.
- **Service.** En e-postmelding sendt av Oracle CRM On Demand til en kunde.

- **Undertype.** Denne kolonnen viser en verdi som angir typen operasjon som e-posten stammer fra. Eksempel:

- **Import.** Denne verdien angir at e-posten ble sendt da en importoperasjon ble utført.
- **Arbeidsflyt.** Denne verdien angir at e-posten ble sendt av en arbeidsflythandling.

- **Status.** Denne kolonnen viser én av følgende verdier:

- **I kø.** E-postforespørselen er ikke behandlet ennå.
- **Pågår.** E-postmeldingen blir behandlet. Oracle CRM On Demand forsøker å sende en e-postmelding 3 ganger. Hvis det tredje forsøket på å sende e-postmeldingen mislykkes, endres statusen til Feil.
- **Sendt.** E-postmeldingen er sendt.
- **Utelatt.** Oracle CRM On Demand sender ikke e-poster til den angitte adressen.
- **Feil.** E-postforespørselen ble ikke fullført fordi det oppstod en feil.

- **Arbeidsflyt-ID.** Hvis e-posten stammer fra en arbeidsflythandling, viser denne kolonnen ID-en for arbeidsflythandlingen. Du kan drille ned for å vise detaljene om arbeidsflythandlingen.

- **Fra.** Navnet på personen eller selskapet som e-postmeldingen ble sendt fra.

- **Sendt.** Datoen og tidsstempelen da e-postmeldingen ble sendt.

- **Til.** E-postadressene til alle mottakerne som e-postmeldingen ble sendt til.

- **Startet av.** Påloggings-ID-en til brukeren som initierte e-postmeldingen.

- **Emne.** Emnet for e-posten.

- 4 Hvis den sendte e-postmeldingen som du vil se gjennom, ikke vises, klikker du på Vis fullstendig liste for å åpne e-postlistesiden der du kan søke etter e-postmeldingen.

- 5 Hvis du vil slette en sendt e-postmelding, klikker du på koblingen Slett for denne e-postmeldingen.

MERKNAD: Når du sletter en sendt e-postmelding, slettes også eventuelle vedlegg til e-postmeldingen.

- 6 Hvis du vil laste ned et vedlegg for en sendt e-postmelding, gjør du følgende:

- a Klikk på koblingen Emne for e-postmeldingen i e-postovervåkeren eller på e-postlistesiden.
- b Klikk på koblingen i feltet Vedlegg for vedlegget du vil laste ned, i området E-postvedlegg for relaterte opplysninger på e-postdetaljsiden.

TIPS: Du kan også laste ned det første vedlegget for en e-post direkte i e-postovervåkeren og på e-postlistesiden ved å klikke på koblingen Last ned link for e-posten.

- 7 Hvis du vil slette ett enkelt vedlegg for en sendt e-postmelding, gjør du følgende:

- a Klikk på koblingen Emne for e-postmeldingen i e-postovervåkeren eller på e-postlistesiden.
- b Klikk på koblingen Slett for vedlegget i området E-postvedlegg for relaterte opplysninger på siden E-postdetaljer.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du arbeider med lister over sendte e-postmeldinger.

Slik arbeider du med lister over sendte e-postmeldinger

- 1 Klikk på Vis fullstendig liste i området Sendte elementer på siden E-postovervåker.
- 2 Klikk på Meny på tittellinjen på siden E-postliste, og angi deretter valget for oppgaven du vil utføre, som følger:
 - **Eksporter liste.** Eksporter listen til en fil. Se [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#).
 - **Antall poster.** Tell postene i listen. Se [Telle poster i lister \(på side 135\)](#).
 - **Begrense liste.** Begrens listen. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#). Du kan for eksempel endre listefilteret, velge andre felt for visning eller endre sorteringsrekkefølgen for listen.
 - **Lagre liste.** Lagre listen. Hvis du angir dette valget, åpnes en side der du kan angi valg for lagring av listen.
 - **Vis listefilter.** Vis filteret som er definert for listen.
 - **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
 - **Håndtere lister.** Vis detaljer om listen, eller endre visningsrekkefølgen for listen i plukklisten med lister på listesiden. Se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).

Hvis du vil ha mer informasjon om sporingen, se [Tilpasse sporing \(på side 1286\)](#).

Vurdere alle eksportforespørsler for et selskap

På siden Kjø for overordnede eksportforespørsler vises en liste over ventende og fullførte eksportforespørsler som er lagret for et selskap. Du kan vise eksportforespørsler som er sendt fra listesider, samt eksportforespørsler som er sendt via assistenten for dataeksport. Du kan også hente ut vedleggene som inneholder utdataene fra forespørslene.

Om bevaringsperioden for eksportforespørsler og eksportforespørselsvedlegg

I Oracle CRM On Demand-standardapplikasjonen beholdes detaljene om eksportforespørsler og tilhørende utdata i en viss tid:

- Detaljene om en eksportforespørsel beholdes i 60 dager, og blir deretter ryddet.
- Utdataene fra en eksportforespørsel beholdes i 168 timer (det vil si sju dager), og blir deretter ryddet.

Bevaringsperiodene gjelder for eksportoperasjoner som utføres via listesider, samt for eksportoperasjoner som utføres via assistenten for dataeksport.

Administratoren kan endre bevaringsperiodene for eksportforespørsler og tilhørende vedlegg ved å endre verdiene i følgende felt i selskapsprofilen:

- Utløp av eksportforespørsel (dager)
- Utløp av eksportforespørselsvedlegg (dager)

Hvis du vil ha opplysninger om oppdatering av disse feltene, se [Konfigurere selskapsinnstillinger \(på side 1112\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser alle eksportforespørsler for et selskap.

Før du begynner. Hvis du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Gå til overordnede eksportforespørsler.

Slik viser du alle eksportforespørsler for et selskap

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Selskapsadministrasjon i delen Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Overordnede eksportforespørsler i området Selskapssporing.

Når du åpner siden Kø for overordnede eksportforespørsler, er listen over forespørsler sortert etter sendedato, med den nyeste forespørselen øverst i listen. Du kan begrense visningen av forespørsler ved å velge en liste i rullegardinfeltet Eksportforespørsler. Du kan også bruke hurtigfilterfeltene til å avgrense listene ytterligere.

Tabellen nedenfor beskriver feltene på siden Kø for overordnede eksportforespørsler.

MERKNAD: Når eksportforespørsler er sendt via listesider, vises ikke navnene på de eksporterte listene på siden Kø for overordnede eksportforespørsler. Hvis du vil se listenavnene, kan du begrense listen over forespørsler og legge til feltet Liste. Hvis du legger til feltet Liste på siden, kan dette påvirke ytelsen på siden Kø for overordnede eksportforespørsler.

Eksporter postopplysninger	Beskrivelse
Type	Forespørselstypen, enten Personlig eller Selskap.
Eksporttype	Type eksport: ■ Fullstendig. En fullstendig eksport av selskapets data. ■ Delvis. En delvis eksport av selskapets data. ■ Liste. En eksportforespørsel fra en listeside.
Posttype	Posttypene. For delvise forespørsler som inkluderer underordnede poster, har den underordnede posten formatet <i>Overordnet:Underordnet</i> , for eksempel Firma:Kontaktperson.
Status	Statusen, for eksempel Pågår eller Fullført.
Klientnavn	Navnet på klientapplikasjonen.
Forespurt for	Brukeren som forespørselen ble sendt for.
Forespurt av	Brukeren som sendte forespørselen. En administrator kan opprette en personlig uttrekksforespørsel for en bruker via Web-tjenester.
Sendt	Klokkeslettet og datoen da eksportforespørselen ble sendt.
Fullført	Klokkeslettet og datoen da eksportforespørselen ble fullført.
Antall eksportert	Antallet poster som ble eksportert.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du viser detaljene om en eksportforespørsel.

Slik viser du detaljene om en eksportforespørsel

- Klikk på koblingen Eksporttype eller Posttype i raden for forespørselen for å åpne siden Detaljer om forespørsel om listeeksport eller Detaljer om eksportforespørsel.

På siden vises eksportegenskapene, herunder antall eksporterte poster (Antall eksportert). For eksportforespørsler som er sendt via assistenten for dataeksport, vises også antall posttyper som ble eksportert uten problemer (Antall fullførte objekter) på siden. Området Eksporter posttyper på siden inneholder detaljer om antall poster som ble eksportert for hver posttype.

Hvis du vil ha opplysninger om nedlasting og sletting av eksportforespørselsvedlegg, det vil si ZIP-filene som inneholder utdataene fra eksportforespørslene, se [Laste ned og slette eksportforespørselsvedlegg \(på side 756\)](#).

MERKNAD: Hvis du vil laste ned eksportforespørselsvedleggene for eksportoperasjoner som er utført av alle brukere, må din brukerrolle ha rettigheten Gå til alle eksportforespørselsvedlegg. Hvis din brukerrolle ikke har denne rettigheten, kan du bare laste ned vedleggene for eksportoperasjoner som er utført av deg selv eller dine underordnede.

Administrere lister over eksportforespørsler

Flere filtrerte lister er tilgjengelige i rullegardinplukklisten med lister på siden Kjø for overordnede eksportforespørsler. Du kan begrense de eksisterende listene, for eksempel ved å legge til eller fjerne felt i en liste. Du kan også opprette nye lister. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du administrerer lister over eksportforespørsler.

Slik administrerer du lister over eksportforespørsler

- Klikk på Meny på tittelinnen på siden Kjø for overordnede eksportforespørsler, og angi deretter valget for oppgaven du vil utføre, som følger:
 - **Eksporter liste.** Eksporter listen til en fil. Se [Eksportere poster i lister \(på side 136\)](#).
 - **Antall poster.** Tell postene i listen. Se [Telle poster i lister \(på side 135\)](#).
 - **Begrense liste.** Begrens listen. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#). Du kan for eksempel endre listefilteret, velge andre felt for visning eller endre sorteringsrekkefølgen for listen.
 - **Lagre liste.** Lagre listen. Hvis du angir dette valget, åpnes en side der du kan angi valg for lagring av listen.
 - **Vis listefilter.** Vis filteret som er definert for listen.
 - **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
 - **Håndtere lister.** Vis detaljer om listen, eller endre visningsrekkefølgen for listen i plukklisten med lister på listesiden. Se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).

Varselhåndtering

Varselfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand gir deg mulighet til å kringkaste tidsbaserte, kritiske opplysninger til brukerne i selskapet. Hvis du vil ha opplysninger om varsler, se følgende emner:

- [Vise varsler \(på side 42\)](#)
- [Publisere varsler over hele selskapet \(på side 1171\)](#)
- [Arbeide med lister \(på side 117\)](#)
- [Varselfelt \(på side 1173\)](#)

Publisere varsler over hele selskapet

Du kan bruke varsler til å kringkaste opplysninger over hele selskapet, for eksempel møtenotater eller endring av retningslinjer, til alle brukere. Du kan også konfigurere varslene slik at de bare kringkastes til brukere som har en bestemt rolle. Varslene vises på Min hjemmeside for brukeren.

Du kan også konfigurere et varsel for å vise opplysninger i et eget hurtigvindu hver gang en bruker logger på Oracle CRM On Demand, i et rulletekstfelt nederst på hver side i Oracle CRM On Demand eller begge deler.

Tittelen og beskrivelsen for varselet vises i et varselvindu. Rulletekstfeltet viser bare varsel tittelen, men brukere kan vise varselbeskrivelsen ved å bevege pekeren over varsel tittelen. En bruker kan avvise et varsel, slik at det

ikke lenger vises i et varselvindu eller i rulletekstfeltet for denne brukeren, men varselet er fortsatt tilgjengelig for brukeren via Min hjemmeside.

MERKNAD: Varsler som kunngjør at en prognose er generert, er på Min hjemmeside for de ansatte i to dager. Hvis du vil endre perioden som varselet vises i, foretar du endringene på siden Rediger varsel etter at varselet vises for første gang. Følg fremgangsmåten i denne delen hvis du vil ha instruksjoner.

Du kan koble filer eller URL-adresser til varsler. Når du for eksempel oppretter et møtevarsel, kan du legge til en kobling til en Web-side med anvisninger til møtestedet.

I utgangspunktet kan en bruker bare vise varsler som er synlige for alle brukere, og varsler som er konfigurert for å bli vist for sin egen rolle. Hvis du imidlertid har en rolle som omfatter rettigheten Håndter selskap, kan du vise alle varsler, inkludert varsler som er begrenset til bestemte roller.

Før du begynner. (Valgfritt) Opprett eller finn en Web-side eller fil som inneholder opplysninger du vil dele. Kontroller at banen til Web-siden eller filen er tilgjengelig for brukerne. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Slik oppretter eller oppdaterer du varsler for hele selskapet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsvarsler i området Varselhåndtering.
Siden Varsler vises med en liste over selskapsvarsler.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Varsler:
 - Klikk på knappen Ny.
 - Klikk på tittelen på varselet du vil redigere, og klikk deretter på knappen Rediger.
- 5 Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Nytt varsel eller Rediger varsel.
- 6 (Valgfritt) Hvis du vil at varselet skal vises i et eget hurtigvindu når den aktuelle brukeren logger på, og i tillegg vises i varslingsområdet på Min hjemmeside, merker du av for Vis hurtigvindu ved pålogging.
- 7 (Valgfritt) Hvis du vil at varselet skal vises i et rulletekstfelt nederst på siden for de relevante brukerne, kan du merke av for Rulletekstfelt.

MERKNAD: Du kan konfigurere bakgrunnsfargen og tekstfargen for rulletekstfeltet for hvert tema. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du konfigurerer temaer, se [Opprette nye temaer \(på side 1328\)](#).

- 8 Lagre varselet.

Slik knytter du en fil til et varsel

- 1 Klikk på varseltittelen på listesiden for varsler for å åpne varseldetaljene.
- 2 Klikk på knappen Legg til vedlegg i området for relaterte opplysninger for vedlegg på siden Opplysninger om varsel, og angi opplysningene.
- 3 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

Slik knytter du en URL-adresse til et varsel

- 1 Klikk på varseltittelen på listesiden for varsler for å åpne varseldetaljene.
- 2 Klikk på knappen Legg til URL-adresse i området for relaterte opplysninger for vedlegg på siden Opplysninger om varsel, og angi opplysningene.
- 3 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

Slik tilordner du et varsel til bestemte roller

- 1 Klikk på varselstittelen på listesiden for varsler for å åpne varsel detaljene.
MERKNAD: Hvis ingen rolle er valgt, vises varslene til alle brukere og roller i selskapet.
- 2 Klikk på knappen Legg til i området for relaterte opplysninger for tilknyttede roller på siden Opplysninger om varsel.
- 3 Søk etter ønsket rolle i dialogboksen Søk etter en rolle, og klikk på Velg.
- 4 Klikk på Lagre når du er ferdig med å legge til roller.
Dialogboksen Søk etter en rolle lukkes, og de(n) valgte rollen(e) for varslene vises nå på siden Opplysninger om varsel.

Beslektede emner

- [Vis varselsbekreftelser \(på side 1173\)](#)

Vise varselsbekreftelser

Hvis det er merket av for Vis hurtigvindu ved pålogging for en varselpost, vises varslene i et hurtigvindu når de aktuelle brukerne logger på. Hvis det er merket av for Rulletekstfelt for en varselpost, vises varslene i et rulletekstfelt nederst på siden i Oracle CRM On Demand for de relevante brukerne.

Brukeren kan avvise et varsel og bekrefte at vedkommende har lest varslene ved å merke av for Jeg har lest dette. Ikke vis det på nytt. Deretter klikker brukeren på OK. Varslene blir ikke vist flere ganger i et hurtigvindu eller i rulletekstfeltet for brukeren, men varslene er fortsatt tilgjengelig i området Varsler på Min hjemmeside inntil det utløper.

Hvis et varsel er konfigurert for å vises i et hurtigvindu, i rulletekstfeltet eller begge deler, kan du vise en liste over brukerne som har bekreftet at de har lest varslene.

Slik viser du bekreftelsene for et varsel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsvarsler i området Varselhåndtering.
- 4 Klikk på tittelen for varslene.
- 5 Klikk på Vis fullstendig liste i området Bekreftet av brukere for relaterte opplysninger på siden Varsler.

Varselfelt

I tabellen nedenfor er feltopplysningene som kan vises i en varselpost, beskrevet. Hvis du er en administrator, kan du vise og oppdatere alle varsselfelt. Ellers er du begrenset til å vise et begrenset antall varsselfelt.

Felt	Beskrivelse
Tittel	Tittelen på varslene slik det vises på Min hjemmeside.
Prioritet	Prioriteten til varslene, som angis av ikonet ved siden av det på Min hjemmeside.
Vis hurtigvindu ved pålogging	Hvis det er merket av i denne boksen, vises varselteksten i et eget hurtigvindu når brukerne logger på.
URL-adresse for tilleggsopplysninger	URL-adressen eller filnavnet og katalogbanen som er knyttet til varslene. MERKNAD: Du kan ikke redigere dette feltet innebygd i varsel detaljene. Hvis du vil redigere dette feltet, må du åpne siden Rediger varsel.

Felt	Beskrivelse
Varselbeskrivelse	Teksten slik den vises i varslet.
Posteringsdato	Datoen du vil at varslet skal begynne å bli kringkastet på tvers av Min hjemmeside.
Utløpsdato	Datoen du vil at varslet skal slutte å bli kringkastet på tvers av Min hjemmeside.
Vist hyperkobling	Hyperkoblingsteksten for URL-adressen eller filbanen du har angitt i feltet URL-adresse for tilleggsopplysninger i varselet. Hvis du for eksempel har angitt en URL-adresse for en nettside med veianvisning til et møte i feltet URL-adresse for tilleggsopplysninger, for eksempel "http://selskap.område/dok_2389.html", kan du skrive inn "Veianvisning for møtet" for koblingsteksten.
Rulletekstfelt	Hvis det er merket av i denne boksen, vises varselteksten i et rulletekstfelt nederst på hver side i Oracle CRM On Demand.

TIPS: Du kan opprette filtrerte lister for å begrense typen varselposter som vises samtidig. For instruksjoner, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om varsler for hele selskapet i følgende emne:

- [Publisere varsler over hele selskapet \(på side 1171\)](#)

Administrasjon av servicetilmåling

Administrering av servicetilmålinger inkluderer følgende:

- [Vise bruk av servicetilmåling for selskapet \(på side 1176\)](#)
- [Vise historisk bruk av servicetilmåling \(på side 1177\)](#)
- [Angi varsler for servicetilmålinger \(på side 1177\)](#)
- [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse \(på side 1178\)](#)

Om servicetilmålinger

Du kan vise alle servicetilmålinger for selskapet for å få oversikt over nåværende og historisk bruk og for å aktivere varsler når tilmålingene når de definerte terskelverdiene. Kundebehandling angir servicetilmålingsverdier for selskaper.

På siden med servicetilmålingslisten kan du se den definerte tilmålingsverdien, gjeldende bruk og gjenstående bruksverdier. Du kan drille ned på en servicetilmåling og angi et varsel for denne. Når du aktiverer et varsel, definerer du en terskelverdi for en servicetilmåling, og et varsel sendes dermed via e-post til de angitte mottakerne når terskelen nås.

På listesiden for tilmålingsbruk kan du spore selskapets bruk i forhold til servicetilmålinger over tid. Du kan vise daglig, ukentlig eller månedlig bruk, men denne visningen varierer med tilmålingstypen. Du kan eksportere tilmålingsdata og tilmålingsbruksdata for et selskap ved hjelp av eksportassistenten. Hvis du vil ha informasjon om bruk av eksportassistenten, se [Eksportere data \(på side 1818\)](#).

Tilmålinger som oppdateres kontinuerlig i løpet av 24 timer

Følgende tilmålinger måles og oppdateres kontinuerlig i løpet av 24 timer:

- **Båndbreddetilmåling for rapporttjenester.** Angir datamengden som et selskap kan behandle hver dag ved hjelp av rapporttjenestene.
- **Samtidig tilmåling for rapporttjenester.** Angir maksimalt antall forespørsler som et selskap kan sende ved hjelp av rapporttjenestene, på et hvilket som helst tidspunkt.
- **Operasjonstilmåling for rapporttjenester.** Angir antall daglige operasjoner som tillates for et selskap som bruker rapporttjenestene. Når det utføres et kall for å sende en rapporttjeneste, anses det som en operasjon.
- **Operasjonskvote for Web-tjenester.** Bestemmer hvor mange Web-tjenesteoperasjoner et selskap kan utføre i løpet av en periode på 24 timer.
- **Grense for samtidige Web-tjenester.** Bestemmer maksimalt antall samtidige Web-tjenesteforespørsler som et selskap kan behandle.

MERKNAD: Forespørsler fra Oracle CRM On Demand Desktop teller ikke i forhold til Operasjonstilmåling for Web-tjenester eller Tilmåling for samtidige Web-tjenesteforespørsler.

Navn og beskrivelser for tjenestetilmålinger vises på det aktive språket.

Hvis du vil ha mer informasjon om tilmålingene for rapporttjenester, se Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide , og for mer informasjon om tilmålinger for Web-tjenester, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Tilmålinger som oppdateres én gang i døgnet

Oracle CRM On Demand oppdaterer følgende tilmålinger én gang i døgnet:

- **Filtilmåling.** Bestemmer filtilmålingen for selskapet, det vil si tilgjengelig lagringsplass for filer som er knyttet til poster.
- MERKNAD:** Vedleggene til signaturposter og bilder som legges til på sider for postdetaljer, inngår ikke i beregningen av lagringsplassen som selskapet bruker.
- **Posttilmåling.** Bestemmer posttilmålingen for selskapet, det vil si antall poster av alle typer.
- Hvis du vil ha flere opplysninger om hvilke poster som inngår i beregningen av antall poster som lagres for selskapet, se 2266885.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.
- MERKNAD:** Signaturposter og eksportforespørselsposter inngår ikke i beregningen av antall poster som lagres for selskapet.

Oracle CRM On Demand oppdaterer den gjeldende bruken for post- og filtilmålinger én gang i døgnet. Når det utføres bunkesletting eller -gjenoppretting av en post, eller når en ny post opprettes gjennom en importoperasjon, oppdaterer Oracle CRM On Demand i tillegg den gjeldende bruken for de overordnede posttypene når operasjonen er fullført. Den gjeldende bruken vises i feltet Gjeldende bruk på siden Detaljer om tjenestetilmåling.

Tilmålinger oppdatert i sanntid

Oracle CRM On Demand oppdaterer følgende tilmåling i sanntid:

- **CRM Desktop-lisenser.** Angir antall lisensierte CRM Desktop-brukere for selskapet.

Hva skjer når tilmålinger er oppbrukt?

Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for Web-tjenestetilmålinger, blir ytterligere forespørsler til Web-tjenester for Oracle CRM On Demand ikke behandlet. Tilmålingskapasitet frigis hver time, og kapasitetsmengden som frigis, varierer avhengig av tidligere bruk. Nye forespørsler behandles når gjeldende bruk for den foregående 24-timersperioden har kommet under tilmålingsverdien for selskapet.

Hvis du vil unngå å nå den totale selskapstilmålingen, kan du optimalisere Web-tjenesteklienter slik at du unngår unødvendige forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for posttilmåling, kan følgende ikke lenger samhandle med Oracle CRM On Demand-applikasjonen:

- Web-tjenester som prøver å utføre Insert-, Update- eller InsertOrUpdate-operasjoner for poster
- Importer ved hjelp av importassistenten eller Oracle Data Loader On Demand
- Skrivebordsklienter, for eksempel Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan unngå at den totale tilmålingen for selskapet blir nådd ved å slette eventuelle poster i applikasjonen som ikke lenger er nødvendige. Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for filtilmåling, kan brukerne ikke lenger laste vedlegg ved hjelp av følgende:

- Oracle CRM On Demand-applikasjonen
- Web-tjenester
- Skrivebordsklienter

Hvis feltet Dager til utløp av eksportforespørselsvedlegg i selskapsprofilen har en verdi som er mindre enn eller lik 7, inngår ikke eksportforespørselsvedlegg i beregningen av lagringsplass som selskapet har brukt. Hvis derimot dette feltet har en høyere verdi enn 7, inngår eksportforespørselsvedleggene i beregningen av lagringsplass som selskapet har brukt. Når filtilmålingsgrensen er nådd, vil eksportforespørsler mislykkes.

Du kan unngå at den totale tilmålingen for selskapet blir nådd ved å slette eventuelle vedlegg som ikke lenger er nødvendige.

MERKNAD: For alle servicetilmålinger kan brukerne kontakte en selger og kjøpe ytterligere kapasitet, flere lisenser eller begge deler. Kontakt Kundebehandling hvis du trenger mer hjelp.

Vise bruk av servicetilmåling for selskapet

Du kan vise følgende data for hver servicetilmåling for selskapet:

- Tilmålingsnavnet
- Tilmålingstypen
- Tilmålingsenhetene
- Verdisettet for tilmålingen fra Oracle Norge
- Tilmålingsmengden som er i bruk
- Tilmålingsmengden som gjenstår
- Hvorvidt et varsel er aktivert for tilmålingen. Hvis gjeldende bruk overskrider terskelverdien, får de definerte mottakerne tilsendt et e-postvarsel.

MERKNAD: Det sendes bare et e-postvarsel fra Oracle CRM On Demand hvis triggeren kommer fra en masselasting, en Web-serviceforespørsel eller Oracle Data Loader On Demand. Manuell registrering av poster i Oracle CRM On Demand utløser ikke e-postvarsler.

- Brukeren som sist endret tilmålingsdataene

Fra listesiden for servicetilmålinger kan du drille ned i en servicetilmåling for å vise flere opplysninger om tilmålingen, for eksempel en beskrivelse av tilmålingen, og data om gjeldende bruk i appleten for tilmålingsbruk.

På listesiden for tilmålingsbruk kan du se historiske bruksdata for en tilmåling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise historisk bruk av servicetilmåling \(på side 1177\)](#).

Du kan klikke på Rediger på listesiden for servicetilmålinger og deretter angi et varsel for en tilmåling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Angi varsler for servicetilmålinger \(på side 1177\)](#).

Slik viser du selskapets servicetilmålingsbruk

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Administrasjon av servicetilmåling i området Administrasjon av servicetilmåling.
- 4 Vis servicetilmålingsdataene for selskapet på listesiden for servicetilmålinger.

Vise historisk bruk av servicetilmåling

Fra listesiden for tilmålingsbruk kan du vise historiske bruksdata om tilmålingene for selskapet. Som standard er tilmålingsbruken oppført etter periodestarttidspunkt, og periode, tilmålingstype, tilmålingsnavn, tilmålingsenheter, brukt tilmåling og opprettelsesdato vises. Du kan vise tilmålingsbruk for daglige, ukentlige eller månedlige perioder, men denne visningen varierer med tilmålingstypen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på listesiden for tilmålingsbruk.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en ny liste for tilmålingsbruk	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Opprett ny liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 122) .
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Eksportere poster i lister (på side 136) .
Håndtere lister for tilmålingsbruk	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i Siden Håndter lister (på side 132) .
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Begrense søkekriteriene for listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Begrens liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 122) .
Vise nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Siden Vis liste (på side 134) .
Sortere tilmålingsbruk i listen	Klikk på kolonneoverskriften for å sortere listen i henhold til denne kolonnen. Klikk for eksempel på Start for å sortere listen i henhold til starttidspunktet.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.

Angi varsler for servicetilmålinger

Du kan angi et varsel for en servicetilmåling. Når tilmålingsbruken når en bestemt terskelverdi, sendes en e-post for å varsle de angitte brukerne. Hvis varsler er aktivert for en servicetilmåling, brukes følgende standarder:

- **Varselmottakere.** E-postadressen til den primære kontaktpersonen for selskapet
- **Varselterskel.** Sytti prosent av tilmålingsverdien

For eksisterende kunder er varsler deaktivert som standard. For nye kunder er varsler aktivert som standard.

Merknad: Du kan ikke angi et varsel for tilmålingen for samtidige Web-tjenesteforespørsler.

I tillegg til terskelvarslet sendes automatisk et varsel på e-post enten til den primære kontaktpersonen eller de angitte e-postmottakerne når gjeldende bruk har nådd tilmålingsverdien for et selskap. Hvis varslere er aktivert, sendes e-posten som angir at tilmålingen er nådd, til de angitte mottakerne.

Slik angir du et varsel for en servicetilmåling

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Administrasjon av servicetilmåling i området Administrasjon av servicetilmåling.
- 4 Klikk på Rediger på listesiden for servicetilmålinger.
- 5 Fyll ut følgende felt på redigeringssiden for servicetilmålingen:
 - **Varselmottaker.** Angi e-postadressene til brukerne som skal motta en advarsel på e-post.
 - **Varselerskel.** Angi hvor mange prosent av tilmålingsverdien som må være nådd før e-postvarslet sendes.
 - **Varsel er aktivert.** Merk av i denne boksen hvis du vil aktivere utsendelse av e-postvarslere.

Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse

Med jevne mellomrom tas et stillbilde av lagringsplassen som selskapet bruker for filer og poster i Oracle CRM On Demand. Opplysningene beholdes i 90 dager, og ryddes deretter fra databasen. Du kan få oversikt over fil- og postlagringsnivået for selskapet ved å vise detaljer om følgende:

- Antall filvedlegg som var lagret da stillbildet ble tatt
- Fillagringsplassen som selskapet brukte da stillbildet ble tatt
- Antall poster som fantes for selskapet da stillbildet ble tatt

MERKNAD: Filer og poster som er slettet, men ikke ryddet fra Oracle CRM On Demand, inngår ikke i beregningen av fil- og postutnyttelse.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser opplysninger om filutnyttelse.

Slik viser du opplysninger om filutnyttelse

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Filutnyttelse i området Administrasjon av servicetilmåling for å åpne listesiden for filutnyttelse.

Som standard vises listen Gjeldende filbruk på listesiden for filutnyttelse. Listen Gjeldende filbruk inneholder opplysningene fra det nyeste stillbildet. Hvis du vil vise opplysningene fra alle stillbildene som er tatt i løpet av de siste 90 dagene, velger du listen All filbruk i tittellinjen på listesiden.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises på listesiden for filutnyttelse.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn på post	Navnet på posttypen slik det vises i brukergrensesnittet. Hvis selskapet har tilpasset navnet på posttypen, vises det tilpassede posttypenavnet i denne kolonnen. MERKNAD: Hvis ingen filer var knyttet til postene av en bestemt posttype for selskapet da stillbildet ble tatt, er ikke posttypen oppført.
Antall filer	Antall filer som var knyttet til postene av den oppførte posttypen for selskapet i Oracle CRM On Demand da stillbildet ble tatt.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Brukt filtilmåling (MB)	Antall megabyte fillagringsplass som selskapet brukte i Oracle CRM On Demand til lagring av filvedlegg for poster av den oppførte posttypen da stillbildet ble tatt.
Dato	Datoen og klokkeslettet for stillbildet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser opplysninger om postutnyttelse.

Slik viser du opplysninger om postutnyttelse

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Postutnyttelse i området Administrasjon av servicetilmåling for å åpne listesiden for postutnyttelse. Som standard vises listen Gjeldende postbruk på listesiden for postutnyttelse. Listen Gjeldende postbruk inneholder opplysningene fra det nyeste stillbildet. Hvis du vil vise opplysningene fra alle stillbildene som er tatt i løpet av de siste 90 dagene, velger du listen All postbruk i tittellinjen på listesiden.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises på listesiden for postutnyttelse.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn på post	Navnet på posttypen slik det vises i brukergrensesnittet. Hvis selskapet har tilpasset navnet på posttypen, vises det tilpassede posttypenavnet i denne kolonnen. MERKNAD: Hvis det ikke fantes noen poster for en bestemt posttype for selskapet da stillbildet ble tatt, er ikke posttypen oppført.
Brukt posttilmåling	Antall poster av den oppførte posttypen som fantes for selskapet i Oracle CRM On Demand da stillbildet ble tatt.
Dato	Datoen og klokkeslettet for stillbildet.

TIPS: Hvis du vil ha opplysninger om bruk av menyvalgene på listesidene for filutnyttelse og postutnyttelse, se [Arbeide med lister](#) (på side 117).

Adresseadministrasjon

Adresseadministrasjon består blant annet av å aktivere eller deaktivere funksjonene for adressedeling (bruke innstillingen for aktivering av delte adresser i selskapsprofilen), aktivere adressevalidering (bruke innstillingen for validering av delte adresser i selskapsprofilen), konvertere udelte adresser til delte adresser, og andre oppgaver. Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om administrasjon av adresser.

- [Konvertere udelte adresser til delte adresser](#) (på side 1180)
- [Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres](#) (på side 1182)
- [Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres](#) (på side 1183)
- [Angi adressetype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse](#) (på side 1183)
- [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser](#) (på side 1184)

Beslektede emner

- [Adresser](#)

- [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#)

Konvertere udelte adresser til delte adresser

Versjon 19 og eldre versjoner av Oracle CRM On Demand brukte udelte adresser. Du kan fortsette å bruke udelte adresser i denne versjonen. Hvis du imidlertid vil konvertere udelte adresser fra tidligere versjoner, til delte adresser som støttes i denne versjonen, må du gjøre følgende.

Merknad: Hvis datafilene er store og importoperasjonene tar lengre tid enn forventet, kan du bruke Oracle Data Loader On Demand med de samme inndatafilene og tilordningsfilene som er definert i denne prosedyren.

Før du begynner: Det forutsettes at Oracle CRM On Demand Customer Care har oppgradert selskapet til gjeldende versjon. Hvis du skal kunne fullføre denne prosedyren, må du være en selskapsadministrator som kan utføre import- og eksportoperasjoner og tilpasse Oracle CRM On Demand. Du må ha rettigheten Håndter adresser for å kunne aktivere funksjonen for delte adresser.

MERKNAD: Når du går over fra udelte til delte adresser, må du bruke Web Services v2.0-API-et for alle Web-serviceforespørlene, ettersom Web Services v1.0-API-et ikke støtter tilgang til delte adresser.

Konvertere udelte adresser til delte adresser

- 1 Hvis det er nødvendig, fjerner du merket for innstillingen Aktiver delte adresser i selskapsprofilen.
- 2 Eksporter dataene fra de adresserelaterte objektene som du vil konvertere til delte adresser.

Listen omfatter følgende elementer:

- Alle områder med firmadata, inkludert:
 - Firmaer
 - Firmaadresser
 - Kontaktpersoner
 - Firmapartnere
 - Adresser
- Alle områder med kontaktpersondata, inkludert:
 - Kontaktpersoner
 - Adresser til kontaktpersoner
 - Firmaer
 - Adresser
- Alle områder med forhandlerdata, inkludert:
 - Forhandler
 - Adresser til forhandlere
- Alle områder med partnerdata, inkludert:
 - Partner
 - Partneradresser
- Alle adressedata

Denne eksportoperasjonen eksporterer alle relevante firmaer, kontaktpersoner, partnere, forhandlere og adressedata fra Oracle CRM On Demand til en ekstern fil. Du må kunne bruke den eksterne filen med den valgte metoden for datakorrigering og standardisering.

- 3** Korrigjer og formater dataene på nytt, slik at dataene ikke blir duplisert når du importerer adressene til Oracle CRM On Demand, og firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerdataene blir satt opp med de tilknyttede adressene.

Det vil sannsynligvis være mange dupliserte og ugyldige adresser etter eksporten. Ettersom adresser ikke var delt i tidligere versjoner, vil for eksempel kontaktpersoner som bor på samme sted, ha identiske eller like adresser. Det kan imidlertid være mindre forskjeller på grunn av skrivefeil eller andre feil. Når det gjelder de dupliserte adressene som sannsynligvis vil forekomme, vil ikke en ny import av postene (for eksempel firmaer) og tilknytning av disse til de nylig opprettede delte adressepostene slette de eksisterende adreasetilknytningene fra den tidligere versjonen. Du må derfor gjøre følgende:

- Kontroller dataene, og fjern deretter de dupliserte postene når du gjør klar adressedataene du vil importere.
- Ta eierskap på de eksisterende udelte adressedataene som er knyttet til firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerpostene hvis du vil knytte disse postene til den delte adresserversjonen av adressedataene. Det innebærer at du må ivareta, fjerne og oppheve tilknytningen og bestemme om de eksisterende udelte adressedataene skal beholdes.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du klargjør dataene for import, se følgende emner:

- Adressefelt: Klargjøring til import (se [Adressefelt: Klargjøring for import](#) på side 1655)
- Firmafelt: Klargjøring til import (på side 1643)
- Kontaktpersonfelt: Klargjøring til import (på side 1682)
- Forhandlerfelt: Klargjøring til import
- Partnerfelt: Klargjøring til import (se [Partnerfelt: Klargjøring for import](#) på side 1764)

- 4** Importer adressepostdataene:

- a** Velg importfilnavnet med adressedataene og den aktuelle tilordningsfilen.
- b** Vent til importen er fullført.

De delte adressepostdataene på øverste nivå må importeres før dataene for firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter importeres. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data \(på side 1812\)](#).

- 5** Importer firmapostdataene:

- a** Angi valget for å opprette tilknyttede poster.
- b** Vent til importen er fullført.

Denne importen oppretter firmaene og knytter de delte adressene til firmaene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data \(på side 1812\)](#).

- 6** Importer dataene for kontaktpersonpostene:

- a** Angi valget for å opprette de tilknyttede postene.
- b** Vent til importen er fullført.

Denne importen oppretter kontaktpersonene og knytter de delte adressene til kontaktpersonene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data \(på side 1812\)](#).

- 7** Importer dataene for forhandlerpostene:

- a** Angi valget for å opprette de tilknyttede postene.
- b** Vent til importen er fullført.

Denne importen oppretter forhandlerne og knytter de delte adressene til forhandlerne. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data \(på side 1812\)](#).

- 8** Importer dataene for partnerpostene:

- a** Angi valget for å opprette de tilknyttede postene.
- b** Vent til importen er fullført.

Denne importen oppretter partnerne og knytter de delte adressene til partnerne. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data \(på side 1812\)](#).

- 9 Kontroller at dataene har blitt riktig importert.
- 10 Angi sideoppsett for de aktuelle rollene i selskapet, og tilordne riktig tilgang til sideoppsettene for brukerne.
- 11 Oppdater rollene til brukerne slik at de inkluderer rollen Tilgang til posttype i trinn 2 av veiviseren for håndtering av roller.

Hvis du ikke fullfører dette trinnet, vil ikke brukerne kunne vise adressepostene. Hvis de for eksempel prøver å knytte en adressepost til et firma, vil de få en feilmelding.
- 12 Velg innstillingen Aktiver delte adresser i selskapsprofilen for å aktivere delte adresser.
- 13 Hvis selskapet bruker applikasjoner som er eksterne for Oracle CRM On Demand når adresser skal merkes som gyldige, og hvis du bare vil bruke de validerte adressene i adresseplukklister, adressesøk og adressetilknytninger, velger du innstillingene Valider delte adresser i selskapsprofilen.

MERKNAD: Valideringsdatoen i en adressepost må være angitt for at adressen skal kunne merkes som validert. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Merke delte adresser som validert](#) (se [Merke delte adresser som validerte](#) på side 339).
- 14 (Valgfritt) Når du har kontrollert at de importerte dataene er riktige, kan du slette de udelte addressedataene som fans fra før, ved hjelp av Web-tjenester.

Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenester, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres

Hvis du deaktiverer delte adresser etter at de har vært aktivert, vil adresser som opprettes fra dette tidspunktet, bli udelte. Det betyr at enhver ny adresse som opprettes for et firma, en kontaktperson, en forhandler eller en partner, bare opprettes for denne posten og deles ikke med andre poster. Adressepostene som tidligere var delt mellom firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter, vil imidlertid fortsatt være delt til de blir redigert. Du har for eksempel tre firmaer (A, B og C) som deler en adresse. Etter at du har deaktivert delte adresser, forblir adressen delt for de tre firmaene. Hvis en bruker redigerer en adresse, for eksempel Firma A, oppretter Oracle CRM On Demand en ny, udelte adressepost for Firma A, men firma B og C fortsetter å bruke den delte adressen til disse adressene også blir redigert.

MERKNAD Før du deaktiverer delte adresser, må du fjerne tilgang til adresseposter for sluttbrukere i selskapet, fjerne rettigheten Håndter adresser fra brukerrollene deres og tilbakestille sideoppsett etter behov. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du går frem når du skal fjerne denne tilgangen og rettigheten, se [Oppdatere brukertilgang og håndtere adresserrettigheter før delte adresser deaktiveres](#) (se [Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres](#) på side 1183).

Ta hensyn til følgende når du skal deaktivere delte adresser etter at denne funksjonen ble aktivert:

- **Selskapsadministratoren har tilgang til tilpasningssidene.** Selskapsadministratoren som har rettigheten Håndter adresser, vil fortsatt ha tilgang til tilpasningssider i Oracle CRM On Demand og kan fortsatt arbeide med adresseoppsett, felthåndtering og så videre.
- **Brukere kan opprette en ny udelte faktureringsadresse eller forsendelsesadresse.** Brukere som oppretter et nytt firma eller en ny forhandler eller partner kan opprette en ny udelte faktureringsadresse eller forsendelsesadresse, eller begge deler. Brukere som oppretter en ny kontaktperson, kan opprette en ny udelte primær kontaktpersonadresse. Den nye adressen knyttes bare til den nylig opprettede posten og er ikke tilgjengelig i fanen Adresse på øverste nivå.
- **Brukere kan bare redigere adressen.** Brukere som redigerer et firma, en kontaktperson, en forhandler eller en partner, kan bare redigere adressen for dette firmaet eller denne kontaktpersonen, forhandleren eller partneren ettersom delte adresser er deaktivert. Hvis en adressepost som blir redigert, var en delt adresse tidligere, oppretter Oracle CRM On Demand en ny adresse som bare knyttes til den redigerte posten, og adressen er ikke tilgjengelig i fanen Adresse på øverste nivå. Hvis adresseposten som blir redigert, ikke var en delt adresse tidligere, blir adressen redigert, men Oracle CRM On Demand oppretter ikke noen ny adresse.

- **Frittstående, slettede adresser kan bli opprettet.** Hvis du fjerner en fakturerings- eller forsendelsesadresse fra et firma, en forhandler eller en partner, kan dette resultere i en frittstående, slettet adresse for firmaet, forhandleren eller partneren. Hvis du fjerner en primæradresse fra en kontaktperson, kan dette resultere i en frittstående, slettet adresse for kontaktpersonen.

Hvis du vil ha opplysninger om aktivering av delte adresser, se opplysningene om innstillingen Aktiver delte adresser i [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres

Før delte adresser slås av, må selskapsadministratoren gjøre følgende:

- Endre brukertilgangen til adresseposter som skal leses.
- Fjerne rettigheten Håndter adresser fra brukerollene

Før du begynner. Du må være en selskapsadministrator som kan bruke veiviseren for tilgangsprofiler og veiviseren for håndtering av roller.

Slik oppdaterer du tilgangsprofiler for brukere før delte adresser deaktiveres

- 1 Angi tilgangsnivået for adresseposttypen som følger:
 - a Klikk på Administrator, Brukerstyring og Tilgang, og klikk deretter på Tilgangsprofil.
 - b Klikk på menyelementet Rediger for tilgangsprofilen for brukerne.
 - c I trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil setter du tilgangsnivået for adresseposttypen til Les, og klikker på Fullfør.
- 2 Deaktiver rettigheten Håndter adresser som følger:
 - a Klikk på Administrator, Brukerstyring og Tilgang, og deretter på Håndtering av roller.
 - b Klikk på menyelementet Rediger for rollenavnet for brukerne.
 - c I trinn 4 i veiviseren for håndtering av roller fjerner du merket for rettigheten Håndter adresser.
- 3 Logg av Oracle CRM On Demand, og logg deretter på igjen Oracle CRM On Demand for at endringen skal bli gjeldende.
- 4 Deaktiver innstillingen Aktiver delte adresser i selskapsprofilen som følger:
 - a Klikk på Administrator, Selskapsadministrasjon og deretter Selskapsprofil.
 - b Fjern merket for innstillingen Aktiver delte adresser.
 - c Logg av Oracle CRM On Demand, og logg deretter på igjen Oracle CRM On Demand for at endringene skal bli gjeldende.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir tilgangsnivåer med veiviseren for tilgangsprofiler, se [Angi tilgangsnivåer for primære posttyper \(på side 1398\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir rettigheter for en brukerrolle ved hjelp av veiviseren for håndtering av roller, se [Håndtering av roller \(se Administrasjon av roller på side 1369\)](#).

Angi adressestype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse

Du kan angi adressestypen for en udelte adresse ved å bruke menyelementet Rediger forbindelse på menyen på postnivå for en udelte adresse. Ved hjelp av funksjonen Rediger forbindelse kan en selskapsadministrator tilpasse adressepostene (for eksempel felt- og sideoppsett), uten å måtte aktivere funksjonen for delte adresser for brukerne.

Nedenfor er noen kjennetegn på menyelementet Rediger forbindelse:

- Alle feltene på siden Rediger er skrivebeskyttet bortsett fra feltet Adresstype. Andre tilpassede felt som ikke er skrivbeskyttet, kan være tilgjengelige på siden Rediger hvis denne har blitt tilpasset.

- Hvis innstillingen Aktiver delte adresser er valgt, er menyelementet Rediger forbindelse utilgjengelig på postnivåmenyen for området Adresser. I dette tilfellet kan brukeren bruke siden Rediger til å redigere innstillingene for fakturering, forsendelse eller primær og velge ulike adresser.
- Hvis innstillingen Aktiver delte adresser ikke er valgt og brukeren har rettigheten Håndter adresser og Har tilgang til adresseposten på øverste nivå, vil brukeren bli tatt til visningen for ny eller rediger for adresse på øverste nivå hvis vedkommende klikker på Ny eller Rediger på postnivåmenyen under Adresse.

Før du begynner. Innstillingen Aktiver delte adresser er ikke valgt, og rettigheten Håndter adresser er valgt.

Slik angir du adressetypen for udelte adresser ved hjelp av menyelementet Rediger forbindelse

- 1 På detaljsiden for en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost går du til området med opplysninger om adressene.
- 2 Velg Rediger forbindelse på menyen på postnivå.
- 3 Velg adressetypen fra plukklisen for typen.
Disse adressetypene er tilgjengelige som standard: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinikk.

Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser

For tilgang til adresseposter på øverste nivå og delte adresser i firmaer, kontaktpersoner, forhandlere og partnere, må du ha riktige innstillinger i tilgangsprofilen og brukerrollen. Som selskapsadministrator kan du tilordne tilgang til bestemte roller for hver av disse postene i en brukers tilgangsprofil.

Du kan tilordne følgende tilgangsnivåer for mange-til-mange-relasjonen for delte adresser:

- For adresseposter på øverste nivå:
 - Skrivebeskyttet
 - Lese/redigere
 - Lese/redigere/slette
- For adresseposter i området for adresserelaterte opplysninger i firmaer, kontaktpersoner, forhandlere og partnere:
 - Ingen tilgang
 - Skrivebeskyttet
 - Lese/opprette
 - Lese/opprette/redigere
 - Lese/redigere
 - Lese/redigere/slette
 - Fullstendig

Rettigheter og innstillinger som styrer tilgangen til funksjoner for delte adresser

Følgende rettigheter og innstillinger styrer tilgangen til følgende funksjoner for delte adresser:

- **Rettigheten Håndter adresser.** Styrer brukerens tilgang til oppsettssidene for adressefelt og tilgjengeligheten for adresseposten i veiviserne for tilgangsprofil og håndtering av roller.
- **Rettigheten Valider delte adresser.** Styrer om brukeren kan validere en adresse ved å angi valideringsdato.
- **Innstillingen Aktiver delte adresser.** Styrer om adresseposter på øverste nivå kan deles, og om adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter bruker delt eller udelte funksjonalitet.
Hvis innstillingen Aktiver delte adresser ikke er valgt, og rettigheten Håndter adresser er valgt, vil bare funksjonaliteten for udelte adresser være tilgjengelig i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Dette valget er tilgjengelig i selskapsprofilen for brukere som har rettigheten Håndter selskap.

- Innstillingen Valider delte adresser.** Styrer om Oracle CRM On Demand validerer delte adresser i et selskap. Hvis denne innstillingen er valgt, kan brukerne velge validerte delte adresser og legge dem til i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Adresser som ikke er validert, filtreres fra firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter, og knappen Ny adresse blir deaktivert i disse postene. Denne innstillingen er tilgjengelig i selskapsprofilen for brukere som har rettigheten Håndter selskap.

Når innstillingen Valider delte adresser ikke er valgt, vil alle adressene være tilgjengelige i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter, dvs. det foregår ingen filtrering, og knappen Ny adresse er aktivert i disse postene for brukere som har de nødvendige rettighetene.

Tabellen nedenfor viser om ulike innstillinger og rettigheter er nødvendige for å utføre oppgaver for delte adresser, og forbindelsen disse har til funksjonene for delte adresser.

Oppgave	Innstillingen Aktiver delte adresser	Rettigheten Håndter adresser	Minstekrav for rettigheter for delte adresser	Rettigheten Valider delte adresser
Tilpasse adressesidene og -feltene for delte adresser	Nei	Ja	Ingen	Nei
Endre adresseformatet for firmaer og kontaktpersoner fra <i>udelt</i> til <i>delt</i>	Ja	Nei	Ingen	Nei
Validere delte adresser	Nei	Nei	Les/rediger	Ja
Oppdatere tilgangsprofilen for delte adresser	Nei	Ja	Ingen	Nei
Dele en adresse mellom firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere	Ja	Nei	Les	Nei
Aktivere adresseposter i veiviseren for håndtering av roller	Nei	Ja	Ingen	Nei
Tilgang til fanen Adresse	Nei	Nei	Les	Nei
Tilgang til hjemmesiden for adresse og sidene for detaljer og redigering	Nei	Nei	Les Redigeringstilgang er nødvendig for redigering av sider.	Nei
Oppdatere områdene for firmaadresser, adresser til kontaktperson, forhandleradresser eller partneradresser i postene	Ja	Nei	Les	Nei

Applikasjonstilpasning

Selskapet stiller sannsynligvis bestemte krav til hvordan data skal samles inn og registreres, hvilken terminologi som skal brukes, og hvordan opplysninger skal presenteres, slik at ansatte har det de trenger for å være produktive. Med applikasjonstilpasning kan du tilpasse Oracle CRM On Demand slik at den oppfyller selskapets krav, inkludert krav til sideoppsett, felthåndtering og listetilgang.

Eksemplene nedenfor illustrerer noen av måtene du kan tilpasse applikasjonen på:

Eksempel 1: Du vil kanskje at alle selgere skal inkludere e-postadressen sin i alle kontaktpersonpostene. Den beste måten å sikre at dette kravet blir oppfylt på, er å gjøre feltet E-post til et obligatorisk felt. Deretter kan ikke noen som oppretter en ny kontaktpersonpost, lagre den med mindre den inneholder en e-postadresse.

Eksempel 2: Du har to grupper ansatte der hver gruppe må spore ulike opplysninger på en firmaside. Du kan oppfylle dette kravet ved å opprette et eget firmasideoppsett for hver gruppe og gi den aktuelle tilgangen via rolletilordning.

Siden Applikasjonstilpasning har to områder:

- **Posttypeoppsett.** Inneholder koblinger for hver av posttypene på øverste nivå. Når du klikker på en kobling, kommer du til en tilpasningsside som gjelder for posttyper. Det kan hende at bransjespesifikke posttyper ikke vises i Oracle CRM On Demand, avhengig av selskapskonfigurasjonen. Det kan også hende at bransjespesifikke poster må tilpasses i henhold til selskapets bestemte behov. Hvis du vil ha mer informasjon om oppgavene du kan utføre fra de enkeltstående sidene for applikasjonstilpasning, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype \(på side 1187\)](#).
- **Applikasjonsoppsett.** Inneholder koblinger til ulike tilpasningsfunksjoner som ikke gjelder spesifikt for en posttype. Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise instruksjoner for fremgangsmåtene som er tilgjengelige fra området Applikasjonsoppsett.
 - [Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner \(på side 1304\)](#)
 - [Opprette plukklisteverdigrupper \(på side 1311\)](#)
 - [Opprette og håndtere oppsett for handlingslinje og globalt hode \(på side 1318\)](#)
 - [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#)
 - [Laste klienttillegg \(på side 1315\)](#)
 - [Håndtere egendefinerte tillegg for HTML-topptekst \(på side 1317\)](#)
 - [Opprette og håndtere oppsett for handlingslinje og globalt hode \(på side 1318\)](#)
 - [Tilpasse Min hjemmeside for selskapet \(på side 1320\)](#)
 - [Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside \(på side 1321\)](#)
 - [Endre navn på posttyper \(på side 1323\)](#) og [Legge til posttyper \(på side 1326\)](#)
 - [Endre ikonet for en posttype \(på side 1328\)](#)
 - [Tilpasse REST-integreringsetiketter \(på side 1328\)](#)
 - [Opprette nye temaer \(på side 1328\)](#)
 - [Laste og administrere egendefinerte ikonsett \(på side 1324\)](#)
 - [Laste opp og administrere egendefinerte ikoner i globalt hode \(på side 1325\)](#)
 - [Tilpasse tidligere eierskap for delte poster \(se \[Tilpasse tidligere eierskap for delte poster\]\(#\) på side 1336\)](#)

MERKNAD: Når det gjelder funksjonene [Oppsett for min hjemmeside](#) og [Egendefinert rapport for min hjemmeside](#), må rollen din omfatte rettigheten [Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside](#).

Før du begynner :

- Rollen din må ha rettigheten [Tilpass applikasjon](#) for at du skal kunne utføre prosedyrene for applikasjonstilpasning.
- Pass på at du forstår forretningsbehovene:

- Snakk med forretningseierne, slik at du forstår forretningsprosessene og behovene deres for applikasjonen.
- Finn ut hvilke felt, visningsnavn, verdier for plukklister og andre egendefinerte felt som er nødvendige for å dekke behovene.
- Finn ut hvordan feltene må plasseres i grensesnittet, og hvilke felt som må merkes som obligatoriske.
- Bruk malene Feltinnstillinger og Sideoppsett, som er tilgjengelige under Tools and Templates i Training and Support Center, til å dokumentere kravene for applikasjonstilpasning.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se [Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand \(på side 1314\)](#).

Siden Applikasjonstilpasning for posttype

For hver posttype finnes siden Applikasjonstilpasning med koblinger for tilpasningsoppgaver som du kan utføre for denne posttypen.

Tabellen nedenfor beskriver hvert av de mulige områdene på siden Applikasjonstilpasning og inneholder oppgavene du kan utføre når du klikker på koblingene i dette området. Hvilke områder som vises, er avhengig av posttypen, og enkelte områder vises bare hvis rollen din har en bestemt rettighet. Rettigheten Tilpass applikasjon er nødvendig for alle tilpasningsprosedyrene.

For posttypen Historikk for besøksaktivitet støttes bare felthåndteringstilpasning i brukergrensesnittet i Oracle CRM On Demand. Du kan bruke administrative Web-tjenester til å lese felt- og posttilpasningsdetaljer som er relatert til Historikk for besøksaktivitet. Felthåndteringstilpasning er beskrevet i tabellen nedenfor.

MERKNAD: I emnene som det refereres til i tabellen nedenfor, angis en plassholder for navnet på en posttype med ordet *posttype* i kursiv. Hvis du for eksempel arbeider med firmaer, erstatter du *posttype* med *firma* i følgende tekst: Klikk på koblingen Feltsporingsoppsett for *posttype*.

Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
Felthåndtering	Gi nytt navn til felt, opprette egendefinerte felt, håndtere plukklisteverdier, angi standardverdier for et felt, sette opp feltvalidering og velge om et felt kan kopieres eller ikke. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Om felthåndtering (på side 1189) Om egendefinerte felt (på side 1196) Opprette og redigere felt (på side 1207) Administrere innstillingen Kopiering aktivert (på side 1220) Administrere feltetiketter (på side 1237) Bruke indekserte egendefinerte felt (på side 1238) Endre plukklisteverdier (på side 1241) Tilordne plukklisteverdier til plukklisteverdigrupper (på side 1244)	Ingen

Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
	Tilbakestille innstillinger til standardverdier (på side 1241)	
	Avansert definisjon av standardfelt og feltvalidering	Avansert felthåndtering
Håndtering av sideoppsett	Opprette og håndtere statiske sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Tilpasse statiske sideoppsett (på side 1249) Tilpasse relaterte elementoppsett (på side 1245) Endre navn på feltdeltitler (på side 1256) Opprette og tilpasse sideoppsett som kan brukes til å opprette nye poster. Se følgende: Tilpasse sideoppsett for opprettelse av nye poster (på side 1255) Opprette og håndtere Web-appleter som kan brukes på detaljsideoppsett. Se følgende: Opprette Web-appleter for posttyper (på side 1259) Hvis du vil ha opplysninger om avansert håndtering av sideoppsett, se Angi dynamiske sideoppsett (på side 1294).	Ingen
Overlappende plukklister	Definere og håndtere overlappende plukklister. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Definere overlappende plukklister (på side 1272)	Ingen
Håndtering av søke- og listeoppsett	Angi felt for målsatte søk og håndtere oppsett for søkeresultater. Og i tillegg håndtere virkemåten til oppslagsvinduer og aktivere smarttilknytninger. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Behandle søkeoppsett (på side 1276)	Ingen
Listetilgang og -rekkefølge	Håndtere standard listetilgang og visningsrekkefølgen for hver rolle. Hvis du	Ingen

Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
	vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Behandle listetilgang og listerekkefølge (se Håndtere listetilgang og listerekkefølge på side 1281)	
Håndtering av hjemmesideoppsett	Opprette og håndtere hjemmesideoppsett og angi egendefinerte rapporter som skal vises på hjemmesidene. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Opprette oppsett for hjemmeside for poster (på side 1285) Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter (på side 1282)	Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside
Feltsporingsoppsett	Tilpasse feltsporing for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Tilpasse sporing (på side 1286)	Administrer feltsporing Denne funksjonen er bare tilgjengelig for enkelte posttyper.
Håndtering av dynamisk oppsett	Opprette og håndtere dynamiske sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Angi dynamiske sideoppsett (på side 1294)	Tilpass applikasjon - håndter dynamiske oppsett

Når det gjelder enkelte posttyper, inneholder områdene Felthåndtering og Sideoppsett koblinger for denne posttypen samt koblinger for den relaterte posttypen. Siden Applikasjonstilpasning for firma inneholder for eksempel koblinger for følgende:

- Feltinnstillinger for firma
- Feltinnstillinger for kontaktperson for firma
- Feltinnstillinger for firmapartner
- Feltinnstillinger for firmaforbindelse
- Feltinnstillinger for firmateam

Om felthåndtering

I Oracle CRM On Demand kan du utføre følgende felthåndteringsoppgaver for de ulike posttypene:

- [Opprette og redigere felt](#) (på side 1207)
- [Administrere feltetiketter](#) (på side 1237)
- [Endre plukklisterverdier](#) (på side 1241)

Når du oppretter egendefinerte felt eller redigerer feltdefinisjoner, kan du angi standardverdier for feltet som trer i kraft når nye poster blir opprettet. Du kan også angi at feltvalidering skal utføres for feltet for å sikre at det har en bestemt verdi.

Om å kopiere felt

De fleste posttypene i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunksjon. Det vil si at brukere kan kopiere posten de bruker. Når en bruker klikker på knappen Kopier på siden Detaljer om post, åpnes en ny postside. Denne nye postsiden inneholder alle feltene som kan kopieres. En bruker kan endre og lagre disse feltene.

MERKNAD: Når du bruker knappen Kopier, kopieres bare basisposten, men ikke det relaterte elementet for underordnede poster.

Følgende begrensninger gjelder ved bruk av kopieringsfunksjonen:

- Web-koblinger, sammenslåtte felt, adressefelt, beregnede felt og referansefelt kan ikke kopieres. Avmerkingsboksen Kopiering aktivert er ikke tilgjengelig for disse elementene.
- Skrivebeskyttede felt kan ikke kopieres. Skrivebeskyttede felt er felt som er angitt som skrivebeskyttede i feltinnstillingene eller feltoppsett.
- Felt som ikke er tilgjengelige i skjermbildeoppsettet for en bruker, kan ikke kopieres.
- Følgende vedleggsfelt kan ikke kopieres:
 - Vedlegg
 - Vedlegg: Filnavn
 - Vedlegg: Størrelse (i byte)

Du kan kopiere felt ved hjelp av knappen Kopier på postdetaljsider i Oracle CRM On Demand. Du kan aktivere denne innstillingen ved hjelp av avmerkingsboksen på siden Felthåndtering under Applikasjonstilpasning i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir hvilke felt som kan kopieres i Oracle CRM On Demand, se [Administrere innstillingen Kopiering aktivert \(på side 1220\)](#).

Obligatoriske felt

Det finnes ulike situasjoner der du kan definere felt etter behov. Det kan for eksempel hende at selskapet krever at alle serviceforespørsler må spore opplysninger om årsaken til en serviceforespørsel. I dette tilfellet angir du at feltet Årsak for serviceforespørsler er obligatorisk. Når en post deretter opprettes eller oppdateres og lagres, validerer applikasjonen at feltet ikke er null.

Når du angir at et felt skal være obligatorisk, fremtvinges validering i alle grensesnitt, inkludert brukergrensesnittet, Web-tjenester og dataimport.

Feltene som er angitt som obligatoriske på siden Rediger felt, er obligatoriske for alle brukere, uavhengig av rollen deres. Hvis du må gjøre et felt obligatorisk bare for en bestemt rolle, kan du gjøre dette ved å redigere det aktuelle sideoppsettet for felt som ikke allerede er felt som er obligatoriske. Hvis du vil ha flere opplysninger og hvordan du redigerer sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Betinget obligatoriske felt

Du kan konfigurere et felt slik at det er betinget obligatorisk, det vil si at feltet ikke er obligatorisk som standard, men at det blir obligatorisk når en definert betingelse oppfylles. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om betinget obligatoriske felt \(på side 1205\)](#).

Skrivebeskyttede felt

Du kan være aktuelt å definere felt som skrivebeskyttede i følgende situasjoner:

- **Felt fra eksterne kilder.** Hvis selskapet for eksempel sporer kredittverdigheten til et firma i et eksternt system, vil du sannsynligvis at kredittverdigheten oppdateres regelmessig via en import hver natt, men at feltet er skrivebeskyttet i brukergrensesnittet.
- **Flytte et eksisterende felt til et egendefinert indeksert felt.** Hvis du vil bruke et av de egendefinerte indekserte feltene for et eksisterende felt, kan du angi at brukere bare kan ha skrivebeskyttet tilgang til det gamle feltet mens du flytter data til det nye indekserte feltet. Denne feltdefinisjonen sikrer at data holdes synkronisert.

MERKNAD: Enkelte systemfelt er alltid skrivebeskyttet, og kan bare oppdateres av Oracle CRM On Demand. Noen eksempler på felt som alltid er skrivebeskyttet, er feltet Opprettet og feltet Opprettet: Dato. Begge disse feltene er tilgjengelige i mange posttyper.

Egendefinerte feltvalideringsregler

Du kan bruke Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) til å opprette uttrykk for egendefinerte feltvalideringsregler. Du kan klikke på ikonet *fx* ved siden av feltet Feltvalidering for å åpne vinduet Expression Builder, der du kan angi et uttrykk. Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke for uttrykk, se [Expression Builder \(på side 1872\)](#).

Det kan være aktuelt å definere egendefinerte feltvalideringsregler i følgende situasjoner:

- **Bruke handelsretningslinjer.** Hvis selskapet for eksempel har handelsretningslinjer som sier at markedsutviklingsmidler ikke kan gjelde i mer enn ett år, kan du definere en valideringsregel for feltet Sluttdato for å sikre at feltverdien aldri overstiger ett år fra startdatoen.

Som et annet eksempel kan det hende at selskapet har handelsretningslinjer som angir at hvis en salgsmulighet med en forventet inntekt på NOK 1 000 000 eller mer, går tapt, må årsakene til tapet spores. I så fall definerer du en valideringsregel i feltet Status, slik at når en bruker prøver å lagre en salgsmulighetspost der feltet Status er satt til Tapt, fastslår Oracle CRM On Demand om den forventede inntekten er NOK 100 000 eller mer, og om feltet Årsak oppnådd/tapt er tomt. Du kan også definere meldingen som skal vises når valideringen mislykkes. I dette tilfellet advarer meldingen brukeren om å velge en verdi i feltet Årsak oppnådd/tapt før posten lagres.

MERKNAD: For forretningsprosessen der du vil at feltet Årsak oppnådd/tapt skal være obligatorisk bare under enkelte omstendigheter, kan du også definere feltet Årsak oppnådd/tapt som et betinget obligatorisk felt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om betinget obligatoriske felt \(på side 1205\)](#).

- **Bruke dataformat.** Hvis selskapet for eksempel bruker et nummer for merverdiavgift (MVA) for et europeisk firma, kan du angi validering av riktig VAT-format basert på firmaets faktureringsadresse. Som et annet eksempel kan du angi at verdien for et bestemt egendefinert felt må bestå av nøyaktig fire sifre.

Et valideringsuttrykk for et felt evalueres hver gang feltet oppdateres i en ny eller eksisterende post. Et valideringsuttrykk blir imidlertid ikke evaluert i følgende situasjoner:

- Feltet blir stående tomt når posten opprettes eller endres. Feltvalidering tvinger ikke en verdi til å være obligatorisk.
- Feltet har en eksisterende verdi, enten gyldig eller ugyldig, og verdien blir ikke endret når posten oppdateres.

Hvis et valideringsuttrykk ikke evalueres, eller hvis det evalueres til NULL, genereres ingen feilmelding. En feilmelding genereres bare når valideringsuttrykket mislykkes (det vil si at uttrykket evalueres til USANN).

Feltvalideringsuttrykk forutsetter at den første parameteren er selve feltnavnet. Hvis du for eksempel bruker et enkelt feltvalideringsuttrykk på feltet Beløp for å angi at verdien må være større enn 1 000, er det nok å skrive inn >1000. Du trenger ikke å skrive inn [<Beløp>]>1000. Hvis du vil ha flere opplysninger om sammensatte uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Begrensninger for angivelse av feltvalideringsregler

Du kan ikke angi feltvalideringsregler for disse feltpene:

- Systemfelt
- Interne beregnede felt
- Rad-ID- og ID-felt

MERKNAD: Husk at Row_ID er et internt systemfelt. Avhengig av operasjonsovergangene, for eksempel under opprettelse av poster, er det ikke alltid garantert at det forblir statisk. Det kan være forskjellig fra ExternalSystemID eller IntegrationID.

- Tilknyttede felt

- Felt i plukklister for flervalg
- Felt der brukeregenskapen er angitt for å utelate dem. Disse feltene angis på en avviksbasis for å unngå feil i den eksisterende forretningslogikken i applikasjonskoden.
- Web-koblinger
- Sammenslåtte felt
- Følgende vedleggsfelt:
 - Vedlegg
 - Vedlegg: Filnavn
 - Vedlegg: Størrelse (i byte)

Om å definere standardverdier for felt

Du kan angi standardverdier for felt i feltet Standardverdi på siden Rediger felt når du oppretter egendefinerte felt eller redigerer feltdefinisjoner.

Det er nyttig å angi en standardverdi for et felt når du må ha følgende:

- En konstant for et felt. Det kan for eksempel være aktuelt å bruke standardverdien Kunde i feltet Type firma når en ny post blir opprettet.
- En formelbasert verdi som standard. Det kan for eksempel være aktuelt å bruke seks måneder etter verdien i feltet Opprettelsesdato som standardverdi for feltet Forfallsdato for forespørsler om midler.
- Generering av en unik verdi for et felt. Det kan for eksempel være aktuelt å angi et uttrykk som genererer et unikt nummer som en ID for feltet Utgiftsrapport. (Dette feltet er også skrivebeskyttet.)
- En rollebestemt standardverdi. I et selskap der for eksempel de fleste serviceforespørslene opprettes av kundeservicerepresentanter, kan det hende at flagget Tilordne på nytt er avmerket som standard, slik at hvis en selger for eksempel åpner serviceforespørselen, blir den sendt til riktig kundeservicerepresentant basert på forhåndsdefinerte tilknytningsregler.

MERKNAD: De fleste av disse er bare mulige hvis rollen din har rettigheten **Avansert felthåndtering**.

Det finnes to typer standardverdier for felt:

- **Før-standard.** Feltet blir utfylt på forhånd med den angitte verdien når en bruker oppretter en ny post. Brukere kan overskrive standardverdien eller godta den.
- **Etter-standard.** Feltet blir ikke utfylt på forhånd med den angitte verdien når en bruker oppretter en ny post. Feltet blir imidlertid utfylt med den angitte standardverdien når posten lagres.
 - Brukeren lar feltet være tomt.
 - Feltet skjules fra oppsettet.
 - Integreringsverktøyene har ikke angitt en verdi.

Før-standard er standard verditype for felt. Du kan angi Etter-standard ved å merke av for dette navnet på siden Rediger felt.

Standardverdier for felt kan bare brukes på nye poster, ikke på postoppdateringer.

Hvis du angir en standardverdi for et felt som allerede har en systemangitt standard, blir din verdi prioritert for selskapet. Et unntak fra denne regelen er feltet Inntekt i poster av typen Salgsmulighet. Alle standardverdier eller etter-standardverdier du angir for dette feltet, ignoreres fordi feltet brukes i genereringen av prognoser basert på salgsmulighetsinntekt.

Du kan ikke angi standardverdier for disse feltpypene:

- Systemfelt
- Interne beregnede felt
- Rad-ID- og ID-felt

MERKNAD: Husk at Row_ID er et internt systemfelt. Avhengig av operasjonsovergangene, for eksempel under opprettelse av poster, er det ikke alltid garantert at det forblir statisk. Det kan være forskjellig fra ExternalSystemID eller IntegrationID.

- Tilknyttede felt
- Felt i plukklister for flervalg
- Felt der brukeregenskapen er angitt for å utelate dem. Disse feltene angis på en avviksbasis for å unngå feil i den eksisterende forretningslogikken i applikasjonskoden.
- Web-koblinger
- Sammenslåtte felt
- Avmerkingsbokser (etter-standardverdier)
- Følgende vedleggsfelt:
 - Vedlegg
 - Vedlegg: Filnavn
 - Vedlegg: Størrelse (i byte)

Tabellen nedenfor inneholder standardverdiene du kan angi for de ulike felttypene i Oracle CRM On Demand.

Felttype	Gyldige standardverdier
Avmerkingsboks	J hvis boksen skal være avmerket og den boolske verdien er sann. N hvis boksen ikke skal være avmerket og den boolske verdien er usann. Tom representerer en udefinert verdi for en avmerkingsboks, selv om den vises som ikke-avmerket Merknad: Du kan ikke velge Etter-standard for et avmerkingsboksfelt.
Valuta	En gyldig numerisk verdi på opptil 15 sifre.
Dato	I dag + <i>tall</i>, der <i>tall</i> representerer et bestemt antall dager. Standarddatoen beregnes som dagens dato pluss det angitte tallet. Hvis dagens dato for eksempel er 1. januar 2008, og du angir I dag + 7, blir standardverdien 8. januar 2008.
Dato/klokkeslett	Som for feltet Dato, men i tillegg vises klokkeslettet når den nye posten åpnes.
Heltall	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Plukkliste for flervalg	Du kan ikke definere en standardverdi for en plukkliste med flere valg.
Merknad	En tekstverdi på opptil 16350 tegn.
Nummer	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Prosent	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.

Felttype	Gyldige standardverdier
Telefon	Et gyldig telefonnummer.
Plukkliste	Den valgte plukkliste verdien blir standard verdien for feltet.
Tekst (lang)	En tekstverdi på opptil 255 tegn.
Tekst (kort)	En tekstverdi på opptil 40 tegn for egendefinerte felt og de fleste forhåndskonfigurerte felt. For noen forhåndskonfigurerte felt kan du imidlertid angi mer enn 40 tegn. Posttypen Firma kan for eksempel ha et navn som har flere enn 40 tegn, og lengden for verdien for feltet Standard er derfor ikke begrenset til 40 tegn.
Tekst (kort - kan maskeres)	En tekstverdi på opptil 40 tegn, der noen av dataene er skjult for andre brukere. Hvis et felt som kan maskeres, for eksempel inneholder verdien 4558785236, ser brukerne XXXX5236. En brukerrolle må inkludere rettigheten Vis maskerte data for å se dataene i feltet som kan maskeres. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om felt som kan maskeres (på side 59) .
Web-kobling	En gyldig URL-adresse. Uttrykk og validering er ikke tillatt. En standardverdi kan angis på redigeringssiden for Web-kobling. Feltet Visningstekst kan inneholde opptil 250 tegn. Feltet URL-adresse kan inneholde opptil 8000 tegn. Ulike lesere har ulike maksimumslengder for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som er for lang, vil den kanskje ikke fungere som forventet. URL-adresselengden endres hvis du bruker parametererstatning.

MERKNAD: Hvis du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi, må ikke resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet. Dessuten kan ikke en streng eller numerisk litteral som sendes til en funksjon i Expression Builder, overskride 75 tegn. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av uttrykksverktøyet, se [Expression Builder \(på side 1872\)](#).

I tillegg gjelder følgende:

- Du kan angi en konstant for alle felttyper, inkludert plukklister. Eksempel:
Status (Oppgave) = 'Ikke startet'
- Når det gjelder feltet Dato, kan du angi antall dager fra dagens dato. Eksempel:
Forfallsdato (Forespørsel om midler) = I dag() + 180
- Når det gjelder feltet Eier, kan du angi en <opphavsperson for post> (variabel) eller en bestemt bruker.
Oppslag støttes ikke. Du må skrive direkte i feltet.

Du kan også opprette sammensatte uttrykk for standardverdier for felt. Du kan skrive inn et uttrykk direkte i feltet Standardverdi eller klikke på ikonet *fx* for å åpne vinduet Expression Builder, der du kan skrive inn et uttrykk. Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke for uttrykk, se [Expression Builder \(på side 1872\)](#).

Hvis du vil bruke Expression Builder i felthåndtering, må du ha rettigheten Avansert felthåndtering i din brukerrolle. Brukere som har rollen Administrator, kan aktivere denne rettigheten for sin egen rolle og for andre roller.

Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap

Fra og med versjon 20 har Oracle CRM On Demand tre modi for posteierskap for de fleste posttypene som bruker bøker: brukermodus, bokmodus og blandet modus. For eksisterende selskaper som ble opprettet i versjon 19 eller tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand, er brukermodus standardmodusen for posteierskap for posttyper som støtter de tre modi for posteierskap, med unntak av posttypen Serviceforespørsel, som konfigureres i blandet modus som standard. For nye selskaper er blandet modus standardmodusen for posteierskap for posttypene som støtter de tre modi for posteierskap. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se [Om modi for eierskap av post](#) på side 1408).

Posteierskapsmodusen for en posttype avgjøres av konfigurasjonen for feltet Eier og feltet Bok i posttypen, og sideoppsettene for posttypen må gjenspeile modusen for posteierskap. Tabellen nedenfor viser konfigurasjonen for feltet Eier og feltet Bok for hver av modi for posteierskap. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1207).

Modus for posteierskap	Feltet Eier satt til Obligatorisk	Feltet Bok satt til Obligatorisk	Andre konfigurasjonsdetaljer
Brukermodus	Ja	Nei	Ingen.
Bokmodus	Nei	Ja	(Valgfritt) Sett feltet Eier til Skrivebeskyttet.
Blandet modus	Nei	Nei	Ingen.

Tabellen nedenfor viser sideoppsettsopplysningene for hver av modi for posteierskap. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1249) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 1294).

Modus for posteierskap	Konfigurasjon av sideoppsett
Brukermodus	Feltet Eier må være tilgjengelig og obligatorisk i alle detaljsideoppsettene som brukes for posttypen. Hvis feltet Bok er tilgjengelig i detaljssideoppsettene, kan det ikke være obligatorisk.
Bokmodus	Feltet Bok må være tilgjengelig og obligatorisk i alle detaljsideoppsettene som brukes for posttypen. Hvis feltet Eier er tilgjengelig i detaljssideoppsettene, kan det ikke være obligatorisk.

Modus for posteierskap	Konfigurasjon av sideoppsett
Blandet modus	Detaljsideoppsettene for posttypen kan inneholde feltet Eier eller feltet Bok, eller begge. Feltet Eier og feltet Bok kan ikke være obligatoriske felt i sideoppsettene. MERKNAD: Det er mulig å angi enten feltet Eier eller feltet Bok som et obligatorisk felt på et sideoppsett for en posttype, selv om posttypen konfigureres i blandet modus. Hvis feltet Eier er obligatorisk, er feltet Eier tomt som standard når en bruker åpner en ny postside, men brukeren må velge en eier for posten før posten lagres. Feltet Bok viser deretter navnet på brukerboken for posteieren. Hvis feltet Bok er obligatorisk på sideoppsettet, må brukeren velge en primær egendefinert bok før posten lagres. Hvis du vil at posttypen skal være fullstendig i blandet modus, angir du ikke feltet Eier eller feltet Bok som et obligatorisk felt på noen sideoppsett for posttypen.

Om egendefinerte felt

Oracle CRM On Demand har standardfeltene som de fleste organisasjoner har behov for. Det kan imidlertid hende at du finner felt i de eksisterende postene som ikke har motsvarende felt i postene i Oracle CRM On Demand. I dette tilfellet kan du opprette nye felt, kalt *egendefinerte felt*, for å støtte de unike behovene til selskapet. Det kan hende at dette behovet oppstår når du har eksisterende poster som du vil importere til Oracle CRM On Demand.

Egendefinerte felt:

- Kan brukes i tilordningsregler, rapporter, filtrerte lister og målsatt søk

MERKNAD: Av ytelseshensyn er det noen egendefinerte felt som ikke kan brukes til å sortere lister. Det er ikke mulig å bruke Web-koblinger og sammenslåtte felt i tilordningsregler, rapporter og målsatt søk. Felt som kan maskeres, kan ikke brukes i tilordningsregler, rapporter eller uttrykk i Expression Builder. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av egendefinerte felt i rapporter, kan du se [Om begrensninger i Analytics \(på side 807\)](#).

- Kan ikke slettes
- Kan ikke vises før de eksplisitt legges til på egendefinerte sideoppsett
- Arves ikke fra én posttype til en annen

Et egendefinert felt som du for eksempel har lagt til for kundeemner, overføres ikke automatisk til salgsmuligheter når dette kundeemnet blir omgjort til en salgsmulighet.

Egendefinerte felt for kundeemneposter må tilordnes hvis du vil at de skal overføres når et kundeemne blir omgjort til en salgsmulighet, et firma eller en kontaktperson.

- Kan ikke vises av andre brukere før de logger på på nytt
- Kan bli referert til av Web-koblinger, sammenslåtte felt, Web-tjenester og andre integrasjonsteknologier

Tabellen nedenfor viser deg hvor mange nye felt du kan legge til i Oracle CRM On Demand. I tillegg til disse feltene kan du også bruke optimaliserte felt for bestemte posttyper. Disse optimaliserte feltene er oppført i en egen tabell nedenfor. Dataene gjelder tilgjengelige felt for de fleste posttyper. Det vil si at du kan legge til 100 nye

plukklstefelt for firmaer, 100 for kontaktpersoner, 100 for salgsmuligheter og så videre. Maksimalt antall verdier (aktive eller deaktiverte) i en plukklstefelt er 1000.

Du kan opprette maksimalt tre egendefinerte notatfelt for hver av posttypene Kontaktperson, Serviceforespørsel og Salgsmulighet og maksimalt 10 notatfelt for hver av posttypene Egendefinert objekt 01 til og med 40. Du kan også opprette felt som kan maskeres, for posttypene Firma, Kontaktperson, Portefølje, Finanskonto, Husholdning og Egendefinert objekt 01 til og med 40. Du kan opprette maksimalt 5 egendefinerte felt som kan maskeres, for hver av disse posttypene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om felt som kan maskeres \(på side 59\)](#).

MERKNAD: Noen posttyper støtter egendefinerte felt for relaterte opplysninger. Egendefinerte felt for relaterte opplysninger som du oppretter, medregnes i det totale antall felt av den relevante felttypen for posttypen. Hvis du for eksempel oppretter et egendefinert felt for relaterte opplysninger av felttypen Heltall i posttypen Egendefinert objekt 01, er dette feltet ett av de 35 feltene av felttypen Heltall som du kan opprette for posttypen Egendefinert objekt 01. Hvis du vil ha opplysninger om egendefinerte felt for relaterte opplysninger og hvordan du oppretter dem, kan du se [Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1214\)](#) og [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#).

Posttype	Avmerking	Maks	Dato	Dato/ klokkeslett	Heltall	Plukklstefelt for flervalg
Firma	35	80	25	35	35	10
Kontaktperson for firma	35	25	25	35	35	0
Firmapartner	0	0	0	0	0	0
Firmateam	0	0	0	0	0	0
Forretningsplanteam	0	0	0	0	0	0
Kontaktperson	35	25	25	35	35	10
Kontaktpersonsteam	0	0	0	0	0	0
Kundeemne	35	25	25	35	35	10
Hendelse for kundeemne	0	0	0	0	0	0
Kundeemneteam	0	0	0	0	0	0
Salgsmulighet	35	25	25	35	35	10
Partner for salgsmulighet	0	0	0	0	0	0
Salgsmulighetsteam	0	0	0	0	0	0
Aktivitet	35	25	25	35	35	10

Posttype	Avmerking	Måttid	Dato	Dato/ klokkeslett	Heltall	Plukkliste for flervalg
Kampanje	35	25	25	35	35	0
Løsning	35	25	25	35	35	0
Hendelse	35	25	25	35	35	0
Husholdning	35	25	25	35	35	0
Midler	35	25	25	35	35	0
Portefølje	35	25	25	35	35	0
Kjøretøy	35	25	25	35	35	0
Serviceforespørsel	35	25	25	35	35	10
Serviceforespørselsteam	0	0	0	0	0	0
Program	35	35	25	35	35	0
Egendefinert objekt 01	35	25	25	35	35	10
Egendefinert objekt 02	35	25	25	35	35	10
Egendefinert objekt 03	35	25	25	35	35	0
Forhandler	35	25	25	35	35	10
Produkt	35	25	25	35	35	0
Aktiva	35	25	25	35	35	0
Forespørsel om midler	35	25	25	35	35	0
MDF-forespørsel	35	25	25	35	35	0
Partner	70	50	60	50	70	10
Inntekt	35	25	25	35	35	0

Posttype	Avmerking	Plukk	Dato	Dato/ klokkeslett	Heltall	Plukkliste for flervalg	
Forespørsel om spesialpris	35	25	25	35	35	0	
Bruker	35	25	25	35	35	0	
Avtaleregistrering	35	25	25	35	35	0	
Inntektsprodukter for avtaleregistrering	35	25	25	35	35	0	
Kurs	35	25	25	35	35	0	
Eksamen	35	25	25	35	35	0	
Sertifisering	35	25	25	35	35	0	
Akkreditering	35	25	25	35	35	0	
Egendefinert objekt 04 og høyere	35	25	25	35	35	0	
Andre bransjespesifikke posttyper enn dem som er oppført i denne tabellen	35	25	25	35	35	0	
Forbindelse for kontaktperson	35	25	25	35	35	0	
Invitert deltaker	35	25	25	35	35	0	
Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukkliste	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling pluss sammenslått felt
Firma	33	30	20	100	30	70	100
Kontaktperson for firma	63	0	20	100	30	60	100
Firmapartner	0	0	0	0	0	0	20

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukklister	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling pluss sammenslått felt
Firmateam	0	0	0	0	0	0	20
Forretningsplanteam	0	0	0	0	0	0	20
Kontaktperson	33	30	20	100	30	70	100
Kontaktpersonsteam	0	0	0	0	0	0	20
Kundeemne	33	30	20	100	30	70	100
Hendelse for kundeemne	0	0	0	0	0	0	20
Kundeemneteam	0	0	0	0	0	0	20
Salgsmulighet	33	30	20	100	30	70	100
Partner for salgsmulighet	0	0	0	0	0	0	20
Aktivitet	33	30	20	100	30	45	100
Kampanje	35	30	20	100	30	70	100
Løsning	33	30	20	100	30	46	100
Hendelse	33	30	20	100	30	70	100
Husholdning	35	30	20	100	30	70	100
Midler	33	30	10	100	30	45	100
MDF-forespørsel	35	30	20	100	30	60	100
Portefølje	33	30	20	100	30	70	100
Kjøretøy	35	30	20	100	30	60	100
Serviceforespørsel	33	30	20	100	30	45	100
Serviceforespørselsteam	0	0	0	0	0	0	20
Forespørsel om spesialpris	35	30	20	100	30	60	100

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukkliste	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling pluss sammenslått felt
Program	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 01	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 02	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 03	35	30	20	100	30	60	100
Forhandler	35	30	20	100	30	60	100
Produkt	33	30	10	100	30	45	100
Aktiva	33	30	20	100	30	70	100
Forespørsel om midler	33	30	20	100	30	70	100
Partner	68	60	30	200	60	105	100
Inntekt	33	30	20	100	30	45	100
Bruker	35	30	20	100	30	60	100
Avtaleregistrering	35	30	20	100	30	60	100
Inntektsprodukter for avtaleregistrering	35	30	20	100	30	60	100
Kurs	35	30	20	100	30	60	100
Eksamen	35	30	20	100	30	60	100
Sertifisering	35	30	20	100	30	60	100
Akkreditering	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 04 og høyere	35	30	20	100	30	60	100

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukkliste	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling pluss sammenslått felt
Andre bransjespesifikke posttyper enn dem som er oppført i denne tabellen	35	30	20	100	30	60	100
Forbindelse for kontaktperson	35	30	20	100	30	60	100
Invitert deltaker	35	30	20	100	30	60	98

I tillegg til feltene ovenfor vises de ytterligere optimaliserte feltene som er tilgjengelige for følgende posttyper i Oracle CRM On Demand, i den følgende tabellen. Hvis du vil ha mer informasjon om optimaliserte felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).

Posttype	Avmerkingsdato	Markert	Dato	Dato/klokkeslett	Heltall	Plukkliste for flervalg
Firma	5	25	25	0	25	0
Firmapartner	20	10	20	20	20	0
Firmateam	35	25	25	25	35	0
Aktivitet	5	25	25	0	25	0
Vurdering	5	5	5	0	5	0
Forretningsplanteam	35	25	25	25	35	0
Kampanje	5	5	5	0	5	0
Kontaktperson	5	25	25	0	25	0
Kontaktpersonteam	35	25	25	25	35	0
Egendefinerte objekter 1-40	5	5	5	0	5	0
Divisjon	35	25	25	35	35	0
Kundeemne	5	5	5	0	5	0
Hendelse for kundeemne	20	10	20	20	20	0

Posttype	Avmerking	Marka	Dato	Dato/ klokkeslett	Heltall	Plukkliste for flervalg	
Kundeemneteam	35	25	25	25	35	0	
Salgsmulighet	5	25	25	0	25	0	
Partner for salgsmulighet	20	10	20	20	20	0	
Salgsmulighetsteam	35	25	25	25	35	0	
Produkt	5	5	5	0	5	0	
Produktindikasjon	35	25	25	35	35	0	
Inntekt	5	5	5	0	5	0	
Serviceforespørsel	5	25	25	0	25	0	
Serviceforespørselsteam	35	25	25	25	35	0	
Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukkliste	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling/ sammenslåtte felt
Firma	25	0	0	25	25	25	0
Firmapartner	20	10	10	50	20	50	0
Firmateam	35	25	25	50	25	50	0
Aktivitet	25	0	0	25	25	25	0
Vurdering	5	0	0	5	5	5	0
Forretningsplanteam	35	25	25	50	25	50	0
Kampanje	5	0	0	5	5	5	0
Kontaktperson	25	0	0	25	25	25	0
Kontaktpersonsteam	35	25	25	50	25	50	0
Egendefinerte objekter 1-40	5	0	0	5	5	5	0
Divisjon	35	30	20	100	30	60	0

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukklister	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling/ sammenslåtte felt
Kundeemne	5	0	0	5	5	5	0
Hendelse for kundeemne	20	10	10	50	20	50	0
Kundeemneteam	35	25	25	50	25	50	0
Salgsmulighet	25	0	0	25	25	25	0
Partner for salgsmulighet	20	10	10	50	20	50	0
Salgsmulighetsteam	35	25	25	50	25	50	0
Produkt	5	0	0	5	5	5	0
Produktindikasjon	35	30	20	100	30	60	0
Inntekt	5	0	0	5	5	5	0
Serviceforespørsel	25	0	0	25	25	25	0
Serviceforespørselsteam	35	25	25	50	25	50	0

Håndtere foreldede egendefinerte felt

Du kan ikke slette ubrukte egendefinerte felt i Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid gjøre følgende:

- Gi de egendefinerte feltene nytt formål
- Skjul de egendefinerte feltene ved å fjerne dem fra områder i Oracle CRM On Demand hvor de brukes
- Merk de egendefinerte feltene som ubrukt

Gi egendefinerte felt nytt formål

Du kan gi et egendefinert felt nytt formål ved å endre navnet på feltet i Feltoppsett.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må innstillingen Kan lese alle poster velges for brukerrollen.

Slik gir du egendefinerte felt nytt formål

- 1 Gjør ett av følgende:
 - a Slett alle gamle data som inneholder foreldede felt, ved å bruke en bunksletting eller Web-tjenester.
 - b Bruk importassistenten for å sette det egendefinerte feltet til en nullverdi.
- 2 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 3 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 4 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.

- 5 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 6 Finn det egendefinerte feltet du vil ha, og klikk på Rediger.
- 7 Gi det egendefinerte feltet nytt navn.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du redigerer felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).
- 8 Vis og oppdater områder i Oracle CRM On Demand der det egendefinerte feltet forekom, for eksempel i sideoppsett, søkeoppsett, arbeidsflyter og så videre.

Skjule egendefinerte felt

Hvis det ikke er noen forretningskrav som skal gis nytt formål i et foreldet egendefinert felt, kan du skjule feltet for sluttbrukere ved å fjerne det fra områder i Oracle CRM On Demand, for eksempel sideoppsett, søkeoppsett, arbeidsflyter og så videre.

Merke egendefinerte felt som ikke brukt

Du kan redigere navn på egendefinerte felt til å inneholde for eksempel ordene "Ikke i bruk". Hvis det egendefinerte feltnavnet for eksempel er Kontaktpersonnummer, kan du endre navnet til Kontaktpersonnummer – Ikke i bruk. Dette angir at det egendefinerte feltet ikke lenger er i bruk.

Slik merker du egendefinerte felt som ikke i bruk

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Finn det egendefinerte feltet du vil ha, og klikk på Rediger.
- 6 Rediger det egendefinerte feltet for å vise at ikke er i bruk.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du redigerer felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).
- 7 Vis og oppdater områder i Oracle CRM On Demand der det egendefinerte feltet forekom, for eksempel i sideoppsett, søkeoppsett, arbeidsflyter og så videre.

Om betinget obligatoriske felt

Du kan definere et felt slik at det ikke er obligatorisk som standard, men at det blir obligatorisk når en definert betingelse oppfylles. Et felt som er definert på denne måten, kalles et *betinget obligatorisk felt*. Du kan for eksempel bestemme at når en bruker setter statusen for en salgsmulighet til Tapt, må brukeren velge en verdi i feltet Årsak oppnådd/tapt før posten lagres. Når du skal implementere denne prosessen, kan du angi følgende betingelse for feltet Årsak oppnådd/tapt i felthåndteringen:

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

Når du har definert feltet på denne måten, og hvis en bruker har valgt statusen Tapt for en salgsmulighet, kan ikke brukeren lagre salgsmuligheten før en verdi er valgt i feltet Årsak oppnådd/tapt. En rød stjerne (*) vises ved siden av feltet, og hvis etiketten vises for feltet, vises den med rød tekst.

Når du definerer et betinget obligatorisk felt, må du være oppmerksom på følgende punkter:

- Du må kontrollere at det betinget obligatoriske feltet vises i de relevante sideoppsettene. Hvis ikke, kan ikke brukerne angi en verdi for feltet når det blir obligatorisk. Det anbefales på samme måte å merke av i boksen Alltid i oppsett for det betinget obligatoriske feltet i veiviseren for sideoppsett, slik at brukerne ikke kan fjerne feltet fra sideoppsettene sine. Hvis noen brukere allerede har tilpasset sideoppsettene sine, må du kanskje tilbakestille de tilpassede sideoppsettene til standardoppsettet etter at du har definert det betinget obligatoriske feltet. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Tilbakestille tilpassede sideoppsett \(på side 1400\)](#).
- Hvis du vil at et betinget obligatorisk felt alltid skal være obligatorisk for en bestemt rolle, kan du gjøre feltet obligatorisk i sideoppsettet som brukes for den rollen. Feltet blir da obligatorisk i alle tilfeller der dette

sideoppsettet brukes, selv om betingelsen som er definert for feltet på feltnivå, ikke er oppfylt. Der andre sideoppsett brukes, er feltet bare obligatorisk når betingelsen er oppfylt.

Tabellen nedenfor forklarer innstillingene for å gjøre felt obligatoriske i felthåndtering og i veiviseren for sideoppsett.

Obligatorisk avmerkingsboks i felthåndtering	Betinget obligatorisk felt i felthåndtering	Obligatorisk avmerkingsboks i veiviser for sideoppsett	Betinget obligatorisk avmerkingsboks i veiviser for sideoppsett	Utfall
Valgt	Tom	Valgt og skrivebeskyttet	Ikke valgt og skrivebeskyttet	Feltet er alltid obligatorisk.
Ikke valgt	Inneholder et uttrykk	Ikke valgt og redigerbart	Valgt og skrivebeskyttet MERKNAD: Hvis du merker av for Obligatorisk i veiviseren for sideoppsett, tømmes avmerkingsboksen Betinget obligatorisk automatisk.	Feltet er bare obligatorisk når betingelsen som er angitt for feltet er oppfylt, med mindre du merker av for Obligatorisk i veiviseren for sideoppsett.
Ikke valgt	Tom	Ikke valgt og redigerbart	Ikke valgt og skrivebeskyttet	Hvis du merker av for Obligatorisk i veiviseren for sideoppsett, er feltet obligatorisk i alle tilfeller der sideoppsettet brukes. Hvis ikke, er ikke feltet obligatorisk.

Expression Builder-funksjonalitet for betinget obligatoriske felt

Følgende begrensninger gjelder for Expression Builder-funksjonaliteten du kan bruke i betingelsene du oppretter for betinget obligatoriske felt:

■ **Funksjoner.** Bare følgende Expression Builder-funksjoner støttes:

- [FieldValue](#) (på side 1891)
- [FindNoneOf](#) (på side 1892)
- [FindOneOf](#) (på side 1892)
- [IfNull](#) (på side 1894)
- [If](#) (på side 1894)
- [InStr](#) (på side 1895)
- [Left](#) (på side 1902)
- [Len](#) (på side 1903)
- [LN](#) (på side 1904)
- [LookupName](#) (på side 1905)
- [LookupValue](#) (på side 1906)
- [Mid](#) (på side 1908)
- [Right](#) (på side 1911)

- **Datatyper.** Du kan ikke bruke felt av feltparten dato eller dato/klokkeslett i uttrykk for betinget obligatoriske felt. Du kan bruke alle andre feltparter som støttes for bruk i Expression Builder.
- **Operatorer.** Ingen begrensninger gjelder.

Hvis du vil ha mer informasjon om bruk av Expression Builder, se [Expression Builder \(på side 1872\)](#).

Begrensninger ved redigering av betinget obligatoriske felt

Administratorer og brukere må ta hensyn til følgende begrensninger ved redigering av betinget obligatoriske felt:

- Uttrykket i et betinget obligatorisk felt kan inkludere felt fra tilknyttede poster. På siden Detaljer om kontaktperson kan du for eksempel ha et felt som bare er obligatorisk når et bestemt firma er knyttet til kontaktpersonposten. Uttrykket kan inkludere feltet ID eller feltet Navn for firmaet, som i følgende eksempler:

```

[Account Id]="1QA2-1IRPI7"
[Primary Account Name]="ACME Computer Parts"

```

Når du utfører kall til Web-tjenesten eller REST-API-et for å oppdatere posten og forespørselen inkluderer tilknytningen, må forespørselen inneholde det riktige feltet fra den tilknyttede posten for å sikre at uttrykket i det betinget obligatoriske feltet evalueres riktig. I eksempelet med kontaktpersonen må forespørselen inneholde enten feltet ID eller feltet Navn, avhengig av hva som er konfigurert for det betinget obligatoriske feltet. Alternativt kan forespørselen inneholde både feltet ID og feltet Navn.
- Uttrykket i et betinget obligatorisk felt kan evaluere skrivebeskyttede felt som oppdateres automatisk når en tilknytning mellom to poster oppdateres, for eksempel feltet Firmasted for en kontaktpersonpost. En slik konfigurasjon fungerer imidlertid ikke korrekt i følgende tilfeller:
 - Hvis det betinget obligatoriske feltet ikke er obligatorisk (det vil si at uttrykket i feltet evalueres til usant), og posten redigeres innebygd på detaljsiden for posten, og oppdateringen fører til at uttrykket i det betinget obligatoriske feltet evalueres til sant. I dette tilfellet vil det betinget obligatoriske feltet fortsatt ikke være obligatorisk.
 - Hvis det betinget obligatoriske feltet er obligatorisk (det vil si at uttrykket i feltet evalueres til sant), og posten redigeres på redigeringssiden for posten, og oppdateringen fører til at uttrykket i det betinget obligatoriske feltet evalueres til usant. I dette tilfellet vil det betinget obligatoriske feltet fortsatt være obligatorisk.
- Et betinget obligatorisk felt kan bruke et uttrykk som evaluerer egendefinerte felt for relaterte opplysninger. Når kildefeltet for et egendefinert felt for relaterte opplysninger oppdateres, oppstår det imidlertid en kort forsinkelse før verdien i det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger oppdateres automatisk. Så hvis uttrykket i et betinget obligatorisk felt evaluerer et egendefinert felt for relaterte opplysninger, blir uttrykket kanskje ikke evaluert korrekt umiddelbart etter at kildefeltet for det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger er oppdatert.

Opprette og redigere felt

Du kan opprette egendefinerte felt og redigere eksisterende feltdefinisjoner på siden Rediger felt for en posttype, som er tilgjengelig fra siden Felt for *posttypen*. Siden Felt for *posttypen* viser visningsnavnet for hvert felt, feltparten, om feltet er obligatorisk og om funksjonen for kopiering aktivert er tilgjengelig for feltet.

Hvis rollen inkluderer rettighetene Last klienttillegg og Håndter egendefinert kode for HTML-topptekst, vises kolonnen HTML-feltkode også på siden Felt for *posttypen*. Denne kolonnen viser feltnavnene som skal brukes i tilpasset JavaScript-kode, som utfører operasjoner på felt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du utvikler slik tilpasset kode, se Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

I kolonnen Integration Tag Web Services v2.0 på siden Felt for *posttype* vises integreringsetiketten for hvert felt. Dette er feltnavnene som brukes i WSDL-filene for Web Services v2.0. Hvis du vil ha flere opplysninger om WSDL-filer, se [Laste ned WSDL-filer og skjemafiler \(på side 1824\)](#).

For visse posttyper kan du velge å konfigurere et egendefinert felt som skal fungere som et felt for relaterte opplysninger. Følgende felt på siden Rediger felt brukes bare når du skal konfigurere et felt for relaterte opplysninger:

- Aktiver relaterte opplysninger
- Relatert posttype
- Relatert felt

MERKNAD: Noen av de gjenstående feltene på siden Rediger felt blir skrivebeskyttede felt når du har merket av for Aktiver relaterte opplysninger.

Hvis du vil ha opplysninger om egendefinerte felt for relaterte opplysninger og hvordan du oppretter dem, kan du se [Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1214\)](#) og [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#).

For visse posttyper kan du velge å konfigurere et egendefinert felt av typen Plukklister slik at det henter verdilisten fra et annet plukklisfelt. Følgende felt på siden Rediger felt brukes bare når du skal konfigurere et plukklisfelt slik at det henter verdiene fra et annet plukklisfelt:

- Aktiver delte plukklisverdier
- Delt posttype
- Delte felt

MERKNAD: Feltene Delt felt og Delt posttype blir tilgjengelige når du har merket av for Aktiver delte plukklisverdier.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer et egendefinert plukklisfelt slik at det henter verdilisten fra et annet plukklisfelt, se [Opprette egendefinerte plukklisfelt med delte verdier \(på side 1218\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du egendefinerte felt og redigerer felt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Gjør følgende på siden Felt:
 - Klikk på Nytt felt hvis du oppretter et egendefinert felt.
 - Klikk på koblingen Rediger for feltet for å redigere definisjonen for feltet.

MERKNAD: Hvis du har redigert et standardfelt og ønsker å tilbakestille alle redigerte verdier til standardinnstillingene, klikker du på knappen Standard ved siden av knappene Lagre og Avbryt.

- 6 Skriv inn et visningsnavn på siden Rediger felt.
Visningsnavnet er etiketten for feltet.
- 7 Velg en felttype på siden Rediger felt hvis du oppretter et felt.

ADVARSEL: Du kan ikke endre felttypen etter at du har lagret det egendefinerte feltet.

Følgende regler gjelder for egendefinerte felt, som kan være forskjellige fra de som gjelder for standardfelt av samme felttype:

Felttype	Maksimums Mødder	
Avmerkingsboks	i/t	MERKNAD: Brukerne blir ikke tvunget til å velge et felt av typen Avmerkingsboks som er merket som Obligatorisk.

Felttype	Maksimums lengde	Bemerkninger
		Hvis du vil at avmerkingsboksfeltet skal ha verdien Sann (det vil si at du vil at avmerkingsboksen skal aktiveres), må du bruke feltvalideringsregler for avmerkingsboksfeltet. For flere opplysninger, se Om felthåndtering (på side 1189) .
Dato	25	
Dato/klokkeslett	25	
Heltall	10	Heltall fra -2 147 483 647 til 2 147 483 647.
Plukkliste for flervalg		Du kan ikke definere en standardverdi for en plukkliste med flere valg.
Nummer	10	Tall fra -2 147 483 648 til 2 147 483 647.
Telefon	35	
Plukkliste	30	Du kan definere maksimalt 1000 verdier for en plukkliste. Imidlertid er bare 300 av disse verdiene tilgjengelige i brukergrensesnittet. Det totale plukklisteverdisettet som hentes under kjøring, beregnes basert på antall plukklisteverdier multiplisert med antall språk som er aktive på selskapsnivå. Dette antallet må ikke overskride 10 000. Hvis det for eksempel finnes 900 lister over verdier og 12 aktive språk, får ikke Oracle CRM On Demand tilgang til denne plukklisten, fordi den kombinerte listen over hentede verdier er 10 800, som overskrider 10 000. Selv om maksimumslengden for plukklisteverdier er 30, brukes bare de første 28 tegnene til å fastslå om en angitt verdi er et duplikat av en eksisterende verdi. MERKNAD: Når du definerer plukklisteverdier, er rekkefølgen for plukklisten for hvert språk uavhengig. Det vil si at når du definerer rekkefølgen av plukklisteverdiene for ett språk, dupliseres ikke denne rekkefølgen automatisk hvis du oversetter plukklisten til andre språk. Hvis du vil beholde rekkefølgen av plukklisteverdier konsekvent for alle språk, må du angi den riktige rekkefølgen for alle oversettelser manuelt.
Tekst (lang)	255	Tekstfelt bruker et tekstfelt med én linje.
Tekst (kort)	40	Tekstfelt bruker et tekstfelt med én linje. Ulike felt bruker imidlertid ulike lengder.
Tekst (kort - kan maskeres)	40	Du kan bruke felt som kan maskeres, til å skjule data i bestemte posttyper for noen brukere. Hvis et felt som kan maskeres, for eksempel inneholder verdien 4558785236,

Felttype	Maksimumslengde	Bemerkninger
		ser brukerne XXXX5236. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om felt som kan maskeres (på side 59) .
Web-kobling	i/t	Du kan bruke egendefinerte felt for Web-kobling til å opprette kontekstavhengige hyperkoblinger i oppsettene. Feltet Visningstekst kan inneholde opptil 250 tegn. Feltet URL-adresse kan inneholde opptil 8000 tegn. Ulike lesere har ulike maksimumslengder for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som er for lang, vil den kanskje ikke fungere som forventet. URL-adresselengden endres hvis du bruker parametererstatning. Samlet antall Web-koblinger og sammenslåtte felt du kan opprette, varierer avhengig av posttypen. Enkelte posttyper kan imidlertid ha 100 Web-koblinger og sammenslåtte felt alt i alt. Se Om egendefinerte felt (på side 1196) for mer informasjon om felt i Oracle CRM On Demand. Se Sette opp Web-koblinger (på side 1221) for mer informasjon.
Sammenslått felt	i/t	Et <i>sammenslått felt</i> er et felt som kan vise verdiene fra flere felt samt tilleggstekst. Samlet antall Web-koblinger og sammenslåtte felt du kan opprette, varierer avhengig av posttypen. Enkelte posttyper kan imidlertid ha 100 Web-koblinger og sammenslåtte felt alt i alt. Se Om egendefinerte felt (på side 1196) for mer informasjon om felt i Oracle CRM On Demand. Du kan sette opp sammenslåtte felt for de fleste posttyper. Se Sette opp sammenslåtte felt (på side 1235) for mer informasjon.

- 8 (Valgfritt) Hvis du vil angi at feltnavnet må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.
- 9 Klikk på Lagre.
- 10 Fyll ut følgende felt etter behov under Flere egenskaper:

Felt	Kommentarer
Obligatorisk	Merk av for dette valget hvis du vil gjøre om feltet til et obligatorisk felt når poster opprettes eller oppdateres. Du kan for eksempel kreve at alle brukere fyller ut feltet Firma når de legger til nye kontaktpersoner. MERKNAD: Brukerne blir ikke tvunget til å velge et felt av typen Avmerkingsboks som er merket som Obligatorisk. Hvis du vil at avmerkingsboksfeltet skal ha verdien Sann (det vil si at du vil at avmerkingsboksen skal aktiveres), må du bruke feltvalideringsregler for avmerkingsboksfeltet. For flere opplysninger, se Om felthåndtering (på side 1189).

Felt	Kommentarer
Betinget obligatorisk	Hvis du vil at feltet bare skal være obligatorisk når en definert betingelse oppfylles, skriver du inn et uttrykk for betingelsen direkte, eller klikker på fx-ikonet for å åpne vinduet Expression Builder. MERKNAD: I felthåndtering kan et felt defineres som obligatorisk, eller som betinget obligatorisk, men ikke begge. Hvis det er merket av for Obligatorisk, kan du ikke angi et uttrykk i feltet Betinget obligatorisk. Noen begrensninger gjelder for Expression Builder-funksjonaliteten du kan bruke i betingelsene for betinget obligatoriske felt. Hvis du vil ha flere opplysninger om betinget obligatoriske felt, og begrensningene som gjelder for Expression Builder-funksjonaliteten, se Om betinget obligatoriske felt (på side 1205).
Standardverdi	Skriv inn en verdi eller et uttrykk direkte, eller klikk på ikonet fx for å åpne vinduet Expression Builder. Du kan bare legge til sammensatte uttrykk hvis din rolle omfatter rettigheten Avansert felthåndtering. Dette feltet kan inneholde et uttrykk med maksimalt 1024 tegn. Hvis du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi, må ikke resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet. Dessuten kan ikke en streng eller numerisk literal som sendes til en funksjon i Expression Builder, overskride 75 tegn. Hvis du angir standardverdien direkte i dette feltet, må ikke antall tegn i standardverdien overskride maksimalt antall tegn som er tillatt for feltparten. For tallfelt må verdien være innenfor verdiområdet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir standardverdier, se Om felthåndtering (på side 1189). Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke i uttrykk, se Expression Builder (på side 1872). MERKNAD: Hvis du tilordner en standardverdi til et felt som kan maskeres, vises hele standardverdien i feltet når en bruker oppretter en ny post, selv om brukerrollen ikke inkluderer rettigheten Vis maskerte data.
Skrivebeskyttet	Merk av for dette valget for å gjøre feltet skrivebeskyttet.
Kopiering aktivert	Merk av for dette valget hvis du vil tillate at feltet kopieres når posttypen kopieres ved hjelp av knappen Kopier post på postdetaljsiden.
Optimalisert	Denne avmerkingsboksen aktiveres automatisk når du velger en feltparte som har tilgjengelige optimaliserte felt for denne posttypen. Det gjenstående antallet tilgjengelige optimaliserte felt vises til høyre for avmerkingsboksen Optimalisert. Du må merke av for Optimalisert hvis du må ha den optimaliserte versjonen av feltet. MERKNAD: Når du har merket av for Optimalisert og lagret valget, kan du ikke oppheve valget på siden Rediger. Du kan imidlertid gi nytt navn til feltet hvis du vil gi det et nytt formål.

Felt	Kommentarer
Beskrivelse	Angi tilleggsopplysninger om feltet.
Etter-standard	Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering. Merk av for dette valget hvis du vil at feltet ikke fylles ut automatisk med standardverdien når en ny post opprettes. Den angitte standardverdien angis når posten lagres, men bare hvis brukeren eller integreringsverktøyene ikke angir en verdi. MERKNAD: Du kan ikke velge Etter-standard for et avmerkingsboksfelt.
Feltvalidering	Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering. Skriv inn et uttrykk direkte, eller klikk på ikonet fx for å åpne vinduet Expression Builder. Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltvalidering, se Om felthåndtering (på side 1189). Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke i uttrykk, se Expression Builder (på side 1872).
Feilmelding for feltvalidering	Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering. Skriv inn en egendefinert feilmelding som skal vises i tillegg til standardmeldingen hvis valideringen mislykkes for feltet. Meldingen kan bare inneholde bokstaver, tall, mellomrom, kommaer, punktumer og bindestreker. Nedenfor ser du hvordan feilmeldinger vises, avhengig av om du angir en egendefinert feilmelding: Hvis feltvalidering er angitt, og ingen egendefinert melding er angitt: Verdien som er angitt for '[Felt]', oppfyller ikke valideringsreglene som selskapsadministratoren har fastsatt. Valideringsbetingelsen er '[Regel]' (feilkode). Hvis feltvalidering og en egendefinert melding er angitt: [Egendefinert feilmelding] (feilkode).

Felt	Kommentarer
Visningsformat for verktøytips	Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering. Velg HTML eller Rent tekstformat i rullegardinlisten for å angi formatet for visning av et verktøytips. Standardverdien for dette feltet er Rent tekstformat. Når du bruker HTML-formaterte verktøytips, blir ytelsen bedre hvis du unngår komplisert HTML og reduserer antall bilder som vises i verktøytipsset. Interaktive kontroller, for eksempel hyperkoblinger, støttes ikke. Det anbefales også å benytte utfylling når du bruker HTML-formaterte verktøytips. Dette gjør det enklere å lese tipsteksten. Når du bruker HTML-etiketten <DIV>, anbefales det å bruke en kantlinje for å sikre at innholdet i <DIV>-etiketten forblir i verktøytipsboksen. Eksempel: <pre><div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;"></pre> Dette er en verktøytipsmelding med utfylling og rød bakgrunn. <pre></div></pre> MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand (på side 1314).
Tekst for verktøytips	Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering. Angi opplysninger om funksjonaliteten for feltet. Disse opplysningene vises som et verktøytips når brukeren beveger pekeren over feltet. Maksimalt antall tegn for dette tekstfeltet er 1500. MERKNAD: Det anbefales å bruke verktøytips i begrenset omfang. Tipsteksten bør være informativ og kortfattet.

11 Klikk på Lagre.

De nye feltene du legger til, vises automatisk med blå tekst i hakeparenteser på andre aktiverte språk (uavhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke).

12 Hvis du vil skrive inn det oversatte motstykket til det nye navnet, feilmeldingen for feltvalidering, beskrivelsen eller teksten for verktøytips manuelt, gjør du følgende:

- a** Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- b** Klikk på koblingen Rediger for feltet som du vil oversette navnet, feilmeldingen for feltvalidering, beskrivelsen eller teksten for verktøytips for.
- c** Skriv inn oversettelsen i feltet Vist navn, Feilmelding for feltvalidering, Beskrivelse eller Tekst for verktøytips, og klikk på Lagre.
Hvis du oversatte feltnavnet, vises det oversatte navnet med svart tekst i kolonnen Vist navn.
- d** Gjenta trinn a til og med c for hvert språk som du vil angi oversettelse for.
- e** Hvis du vil fortsette med å arbeide på siden Felt for *posttypen* etter at du har angitt oversettelsene, velger du standardspråket for selskapet i rullegardinlisten Språk.

MERKNAD: For at egendefinerte felt skal vises i Analytics når brukerspråket for Oracle CRM On Demand er forskjellig fra språket som det egendefinerte feltet ble opprettet på, må det egendefinerte feltet oversettes til det aktuelle språket. Hvis et egendefinert felt for eksempel ble opprettet på norsk, vises dette feltet for en engelskspråklig bruker i Analytics bare hvis feltet oversettes til engelsk.

Hvis du velger Merk for oversetting, blir både Vist navn og Feilmelding for feltvalidering overskrevet på alle andre språk.

13 Gjør følgende hvis du opprettet en plukkliste eller en plukkliste med flere valg:

- a** Klikk på koblingen Rediger plukkliste for det egendefinerte feltet.
- b** Angi hver verdi på en egen linje i boksen Plukklisteverdier.
- c** Lagre posten.
- d** Hvis selskapet bruker plukklisteverdigrupper, tilordner du plukklisteverdiene til plukklisteverdigruppene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilordne plukklisteverdier til plukklisteverdigrupper \(på side 1244\)](#).

MERKNAD: Nå må du vise nylig opprettede egendefinerte felt, slik at de vises i skjermbildene (skjermbildene Rediger, Detaljer og Opprett). De vises *ikke* som standard. Du kan vise det egendefinerte feltet ved å opprette nye sideoppsett etter behov, og kontrollere at disse sideoppsettene tilordnes til rollene som må vise feltet.

Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger

Ved å bruke sammenføyde felt gir Oracle CRM On Demand deg muligheten til å vise noen opplysninger fra en relatert post for en gitt posttype på siden Detaljer eller relaterte opplysningslister for poster for en annen posttype. Et *sammenføyd felt* er et felt i en posttype som bruker en fremmednøkkel til å referere til et felt i en annen posttype. Egendefinert objekt 04 kan for eksempel kobles til posttypen Kontaktperson, og et antall sammenføyde felt i posttypen Egendefinert objekt 04 gir deg muligheten til å vise opplysninger fra kontaktpersonposter på siden Detaljer for egendefinert objekt 04-poster. Du kan vise fornavnet, etternavnet og e-postadressen for en kontaktperson, samt andre felt fra en kontaktpersonpost på siden Detaljer for en koblet egendefinert objekt 04-post. Du kan tilsvarende vise feltene fra kontaktpersonposten i listene over egendefinert objekt 04-poster som er koblet til en post av en annen posttype.

Det kan imidlertid hende at du må vise verdiene fra et felt i en relatert posttype som sammenføyde felt ikke er tilgjengelig for. Det kan for eksempel være at du vil vise telefonnummeret for den relaterte kontaktpersonens assistent på siden Detaljer for egendefinert objekt 04-posten, men et sammenføyd objekt er ikke tilgjengelig for feltet Telefonnummer til assistent i posttypen Kontaktperson. Det kan også være at du vil vise verdiene fra et egendefinert felt i posttypen Kontaktperson i listen over egendefinert objekt 04-poster som vises på en Detaljer-side for en annen koblet posttype, for eksempel posttypen Egendefinert objekt 05. For posttypene Egendefinert objekt og enkelte andre posttyper kan du opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger som gir deg muligheten til å vise opplysninger fra felt som sammenføyde felt ikke er tilgjengelige for. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte felt for relaterte opplysninger, se [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#).

MERKNAD: Du kan opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger for alle typer felt unntatt Web-koblingsfelt, sammenslåtte felt, maskerbare felt og plukklisefelt med flere valg. Du kan ikke bruke et egendefinert felt for relaterte opplysninger i Oracle CRM On Demand-rapportering fordi disse feltene ikke er tilordnet i Analytics. Du må i stedet bruke det opprinnelige kildefeltet, som er tilgjengelig i Analytics.

Om oppdatering av verdier i egendefinerte felt for relaterte opplysninger

Følgende betingelser gjelder for oppdatering av verdier i egendefinerte felt for relaterte opplysninger:

- Når du lagrer et nytt egendefinert felt for relaterte opplysninger, sender Oracle CRM On Demand automatisk en forespørsel om å initialisere det nye feltet. Initialiseringsprosessen fyller ut det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger for postene med verdien for det tilsvarende feltet i postene for den relaterte posttypen.
- Når et egendefinert felt for relaterte opplysninger for en post initialiseres, oppdateres verdien i feltet automatisk hver gang denne verdien i det tilsvarende feltet for den relaterte posten oppdateres.

- Verdien i et egendefinert felt for relaterte opplysninger kan ikke oppdateres direkte via noen kanal.

Eksempel på bruk av egendefinerte felt for relaterte opplysninger

Selskapet eier og håndterer konferansesentre, og det tilbyr konferansefasiliteter til andre selskaper, klienter fra offentlige etater og så videre. Du bruker en egendefinert objektposttype til å spore opplysninger om hendelser og en annen egendefinert objektposttype til å spore opplysninger om rommene som brukes for hendelsen. Hvert rom brukes for mange hendelser, og hver hendelse kan bruke et antall rom, slik at du må ha en mange-til-mange-relasjon mellom posttypene. Når du skal opprette mange-til-mange-relasjonen i Oracle CRM On Demand, bruker du en tredje egendefinert objektposttype som en mellomliggende tabell til å spore opplysninger om hver rombestilling eller økt. Deretter oppretter du en én-til-mange-relasjon mellom rom og økter og en én-til-mange-relasjon mellom hendelser og økter, noe som gir deg en mange-til-mange-relasjon mellom rom og hendelser. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp mange-til-mange-relasjoner mellom egendefinerte objekter, se [Om mange-til-mange-relasjoner for egendefinerte objekter \(på side 1339\)](#).

Du har to egendefinerte felt for posttypen Rom: Romtype og Romkapasitet. Du vil nå vise opplysningene fra feltene Romtype og Romkapasitet i området Økter for relaterte opplysninger på siden Hendelsesdetaljer for visse brukerroller. Denne konfigurasjonen gir brukere som viser en Hendelsesdetaljer-side, muligheten til å se typen og kapasiteten for rommene som er tilordnet til hendelsen.

I prosedyren nedenfor beskrives det hvordan du konfigurerer posttypene Hendelse og Økt i dette eksemplet.

Slik konfigurerer du posttypene Hendelse og Økt:

- På sidene Applikasjonstilpasning for posttypen Økt oppretter du to egendefinerte felt for relaterte opplysninger for å vise verdiene fra feltene Romtype og Romkapasitet, som er i posttypen Rom.
Du kan gi de nye feltene i posttypen økt de samme navnene som feltene har i posttypen Rom, eller du kan gi dem forskjellige navn. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte felt, se [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#).
- Vis siden Kjø for initialisering av relatert felt for å bekrefte at initialiseringsforespørselen for feltet fullføres som den skal.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#).
- På sidene Applikasjonstilpasning for posttypen Hendelse oppretter eller redigerer du et oppsett for relaterte opplysninger for posttypen Økt og flytter de egendefinerte feltene som du har opprettet for posttypen Økt, fra området Tilgjengelige felt til området Valgte felt i oppsettsveiviseren for relaterte opplysninger.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer oppsett for relaterte opplysninger, se [Tilpasse relaterte elementoppsett \(på side 1245\)](#).
- På sidene Applikasjonstilpasning for posttypen Hendelse oppretter eller redigerer du et oppsett for siden Hendelsesdetaljer og tilordner oppsettet for relaterte opplysninger som du har definert for posttypen Økt.
Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#) og [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#).
- Tilordne oppsettet for siden Hendelsesdetaljer som du har definert for posttypen Hendelse, til hver av de relevante brukerrollene.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).
- Hvis rollene ikke allerede er tilordnet til brukerne, tilordner du rollene til de aktuelle brukerne.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer brukerposter, se [Definere brukere \(på side 1344\)](#).

Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger

Et *egendefinert felt for relaterte opplysninger* er et felt for en gitt posttype, som du kan bruke til å vise verdiene fra et felt i en relatert posttype. Du kan legge til de egendefinerte feltene for relaterte opplysninger som du oppretter, i sideoppsett og oppsett for relaterte opplysninger. Hvis du vil ha et eksempel på hvordan du bruker egendefinerte felt for relaterte opplysninger, se [Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1214\)](#).

Du kan konfigurere egendefinerte felt for relaterte opplysninger for følgende posttyper:

- Firma
- Kontaktperson for firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Krav
- Kontaktperson
- Portefølje for kontaktperson
- Egendefinerte objekter
- Hendelse
- Kontaktperson for husholdning
- Forsikringseiendom
- Invitert deltaker
- Involvert part
- Kundeemne
- Mål
- Salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Partner
- Polise
- Innehaver av polise
- Serviceforespørsel
- Løsning
- Bruker

For egendefinerte felt for relaterte opplysninger konfigurerer du bare de følgende feltene på siden Rediger felt: Vist navn, Relaterte opplysninger, Felttype, Relatert posttype, Tekst for verktøytips og Relatert felt. Alle andre felt på siden Rediger felt blir skrivebeskyttede felt når du har merket av for Aktiver relaterte opplysninger.

MERKNAD: Hvis du vil, kan du definere et egendefinert felt av typen Plukkliste som skal fungere som et felt for relaterte opplysninger, eller du kan definere det slik at det henter verdilisten fra et annet plukklisfelt, men du kan ikke definere feltet for å gjøre begge deler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer et egendefinert plukklisfelt for å dele verdier med et annet plukklisfelt, se [Opprette egendefinerte plukklisfelt med delte verdier \(på side 1218\)](#).

Hvis du endrer et eksisterende egendefinert felt til et felt for relaterte opplysninger, skjer følgende med eventuelle poster som inneholder feltet for relaterte opplysninger:

- Hvis posten er knyttet til en post av den relaterte posttypen, fylles feltet ut med verdien fra feltet du konfigurerer som det relaterte feltet. Hvis feltet for posten allerede inneholder en verdi, overskrives verdien.
- Hvis posten ikke er knyttet til en post av den relaterte posttypen, fjernes verdien i feltet.

Hvis du endrer et eksisterende egendefinert felt for relaterte opplysninger slik at det ikke lenger er et felt for relaterte opplysninger, forblir den eksisterende verdien i feltet uendret for eventuelle poster som inneholder feltet. Feltet blir redigerbart.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter et nytt egendefinert felt for relaterte opplysninger.

Før du begynner :

- Fastslå felttypen for feltet i den relaterte posttypen som du vil vise verdier for, i det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger som du oppretter.
- Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du et nytt egendefinert felt for relaterte opplysninger:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 I området Posttypeoppsett klikker du på koblingen for posttypen som du vil definere det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger i.
Hvis du for eksempel vil opprette et egendefinert felt for relaterte opplysninger i posttypen Egendefinert objekt 04 for å vise verdiene fra et felt i posttypen Kontaktperson, klikker du på Egendefinert objekt 04.
- 4 Klikk på Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Nytt felt på siden Felt for *posttype*.
- 6 Gjør følgende på siden Rediger felt for *posttype*:
 - a Angi navnet på det nye feltet i feltet Vist navn.
Det kan være aktuelt å gi det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger det samme navnet som feltet for den relaterte posttypen. Du kan imidlertid gi feltene forskjellige navn.
 - b I feltet Feltype velger du feltpypen som du vil opprette.
Hvis du for eksempel vil at det nye feltet skal vise verdiene for et tallfelt fra den relaterte posttypen, velger du Tall.
MERKNAD: Du kan opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger for alle typer felt unntatt Web-koblingsfelt, sammenslåtte felt, maskerbare felt og plukklisefelt med flere valg.
 - c Merk av for Aktiver relaterte opplysninger.
 - d Velg den relaterte posttypen i feltet Relatert posttype.
Hvis du for eksempel oppretter et egendefinert felt for relaterte opplysninger i posttypen Egendefinert objekt 04 for å vise verdiene fra et felt i posttypen Kontaktperson, velger du Kontaktperson.
MERKNAD: Når du har valgt både feltpypen og den relaterte posttypen, er alle feltene for den valgte feltpypen i den valgte relaterte posttypen tilgjengelige for valg i feltet Relatert felt.
 - e I feltet Relatert felt velger du navnet på feltet som du vil at det nye egendefinerte feltet skal vise opplysninger for.
 - f Lagre det nye feltet.
- 7 (Valgfritt) Angi en oversettelse av navnet på det nye feltet på følgende måte:
 - a Velg språket som du vil angi en oversettelse for, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på siden Felt for *posttypen*.
 - b Klikk på koblingen Rediger for navnet som du vil oversette.
 - c Angi oversettelsen i feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.
MERKNAD: Du kan også angi oversettelser av verktøytippet og beskrivelsen for feltet.
 - d Gjenta trinn a til og med c for hvert språk som du vil angi oversettelse for.
 - e Hvis du vil fortsette med å arbeide på siden Felt for *posttypen* etter at du har angitt oversettelsene, velger du standardspråket for selskapet i rullegardinlisten Språk.

Når du lagrer et nytt egendefinert felt for relaterte opplysninger, sender Oracle CRM On Demand automatisk en forespørsel om å initialisere det nye feltet. Initialiseringsprosessen fyller ut det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger for postene med verdien for det tilsvarende feltet i postene for den relaterte posttypen. Du kan vise statusen for initialiseringsforespørselen fra siden Kø for initialisering av relatert felt, som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand sender ikke e-postmeldinger for å bekrefte at initialiseringsprosessen er fullført.

Slik viser du statusen for en initialiseringsforespørsel:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Kø for initialisering av relatert felt i området Dataadministrasjonsverktøy.

Siden Kø for initialisering av relatert felt vises med opplysninger om initialiseringsprosessen.

Du kan legge til det nye feltet i sideoppsett for posttypen som du har opprettet feltet for, og i oppsett for relaterte opplysninger for posttypen for andre posttyper. Hvis du for eksempel oppretter et egendefinert felt for relaterte opplysninger i posttypen Egendefinert objekt 04 som viser verdiene fra et felt for posttypen Kontaktperson, kan du legge til det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger i sideoppsett for posttypen Egendefinert objekt 04 og i oppsett for relaterte opplysninger som brukes til å vise egendefinert objekt 04-poster på detaljsidene for andre posttyper, for eksempel posttypen Firma, andre Egendefinert objekt-posttyper og så videre. Hvis du vil ha et eksempel på hvordan du bruker egendefinerte relaterte felt i oppsett for relaterte opplysninger, se [Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1214\)](#).

Opprette egendefinerte plukklisterfelt med delte verdier

For visse posttyper kan du opprette et egendefinert plukklisterfelt som henter verdilisten fra et annet plukklisterfelt med den samme posttypen eller en annen posttype. Feltet som disse verdiene hentes fra, kalles kildefeltet, og feltet som deler verdiene fra kildefeltet, kalles målfeltet. Du kan konfigurere flere egendefinerte plukklisterfelt som målfelt for posttypene som støtter deling av plukklisterverdier.

Når du konfigurerer et målfelt første gang, synkroniseres verdilisten i feltet automatisk med verdilisten i kildefeltet. Eventuelle endringer du foretar med verdilisten i kildefeltet i fremtiden, gjelder også for verdilisten i målfeltet. Hvis du for eksempel legger til en ny verdi i verdilisten i kildefeltet på et gitt tidspunkt, blir denne verdien tilgjengelig for valg i både kildefeltet og målfeltet. Du kan ikke oppdatere verdilisten i målfeltet via noen kanaler.

Legg merke til følgende når du konfigurerer et egendefinert plukklisterfelt som et målfelt:

- Du kan ikke bruke et målfelt som kildefelt for et annet plukklisterfelt.
- Du kan velge et hvilket som helst plukklisterfelt fra en hvilken som helst posttype for bruk som kildefelt, hvis begge de to følgende betingelsene er oppfylt:
 - Kildeposttypen har felt som du kan konfigurere via sidene for applikasjonstilpasning i Oracle CRM On Demand.
 - Feltet som du vil bruke som kildefelt, er ikke konfigurert som et målfelt.
- Du kan bruke et plukklisterfelt som kildefelt for flere målfelt.
- Hvis du endrer et eksisterende egendefinert plukklisterfelt som tidligere har inneholdt en egen verdiliste, og konfigurerer feltet slik at det henter verdiene fra et annet plukklisterfelt i stedet, slettes verdiene som opprinnelig ble konfigurert for det egendefinerte plukklisterfeltet. Poster som refererer til de slettede verdiene, blir imidlertid ikke oppdatert automatisk. I slike tilfeller viser postene den språkuavhengige koden for plukklisterverdien som ble slettet. Det anbefales at du søker etter eventuelle poster som refererer til de slettede verdiene, og oppdaterer postene etter behov slik at de viser gyldige verdier (eller ingen verdi).
- Hvis du endrer konfigurasjonen for et eksisterende målfelt slik at feltet ikke lenger henter verdilisten fra et annet plukklisterfelt, vil verdilisten for det egendefinerte plukklisterfeltet innledningsvis inneholde de aktive verdiene fra feltet som tidligere ble brukt som kildefelt, når du lagrer endringene. Verdilisten i det egendefinerte plukklisterfeltet blir imidlertid redigerbar, og du kan legge til nye verdier og deaktivere verdier. Eventuelle endringer som senere foretas med verdilisten i feltet som tidligere ble brukt som kildefelt, synkroniseres ikke lenger med verdiene i det egendefinerte plukklisterfeltet.

Følgende posttyper støtter deling av plukklisterverdier:

- Firma
- Kontaktperson for firma
- Firmateam
- Aktivitet

- Kampanje
- Krav
- Kontaktperson
- Portefølje for kontaktperson
- Kontaktpersonsteam
- Egendefinerte objekter
- Hendelse
- Kontaktperson for husholdning
- Forsikringseiendom
- Invitert deltaker
- Involvert part
- Kundeemne
- Kundeemneteam
- Mål
- Salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Salgsmulighetsteam
- Partner
- Polise
- Innehaver av polise
- Serviceforespørsel
- Serviceforespørselsteam
- Løsning
- Bruker

MERKNAD: Hvis du vil, kan du definere et egendefinert felt av typen Plukkliste som skal fungere som et felt for relaterte opplysninger, eller du kan definere det slik at det henter verdilisten fra et annet plukklisfelt, men du kan ikke definere feltet for å gjøre begge deler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte felt for relaterte opplysninger, se [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter et egendefinert plukklisfelt som henter verdiene fra et annet plukklisfelt.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du et egendefinert plukklisfelt som henter verdiene fra et annet plukklisfelt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 I området Posttypeoppsett klikker du på koblingen for posttypen som du vil bruke for å konfigurere det egendefinerte plukklisfeltet som skal hente verdiene fra et annet felt.
- 4 Klikk på Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Nytt felt på siden Felt for *posttype*.
- 6 Gjør følgende på siden Rediger felt for *posttype*:
 - a Angi navnet på det nye feltet i feltet Vist navn.
 - b Velg Plukkliste i feltet Feltype.
 - c Merk av for Aktiver delte plukklisverdier.
 - d Velg posttypen som inneholder kildefeltet, i feltet Delt posttype.
 - e Velg navnet på kildefeltet i feltet Delte felt.

- f** Fyll ut de gjestående feltene for *posttype* på siden for feltredigering etter behov.
- g** Lagre det nye egendefinerte plukklistefeltet.
- 7** (Valgfritt) Angi en oversettelse av navnet på det nye feltet på følgende måte:
 - a** Velg språket som du vil angi en oversettelse for, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på siden Felt for *posttypen*.
 - b** Klikk på koblingen Rediger for navnet som du vil oversette.
 - c** Angi oversettelsen i feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.
MERKNAD: Du kan også angi oversettelser av verktøytippet og beskrivelsen for feltet.
 - d** Gjenta trinn a til og med c for hvert språk som du vil angi oversettelse for.
 - e** Hvis du vil fortsette med å arbeide på siden Felt for *posttypen* etter at du har angitt oversettelsene, velger du standardspråket for selskapet i rullegardinlisten Språk.

Administrere innstillingen Kopiering aktivert

De fleste posttyper i Oracle CRM On Demand har en kopifunksjon. Det vil si at brukerne kan kopiere posten de bruker for øyeblikket.

MERKNAD: Når du bruker knappen Kopier post, kopieres bare basisposten, men ikke de underordnede postene for relaterte elementer.

Følgende begrensninger gjelder ved bruk av kopieringsfunksjonen:

- Web-koblinger, sammenslåtte felt, adressefelt, felt som kan maskeres, beregnede felt og referansefelt kan ikke kopieres. Avmerkingsboksen Kopiering aktivert er ikke tilgjengelig for disse elementene.
- Skrivebeskyttede felt kan ikke kopieres. Skrivebeskyttede felt er felt som ble angitt som skrivebeskyttet i feltinnstillingene eller -oppsettet.
- Felt som ikke er tilgjengelige i skjermbildeoppsettet for en bruker, kan ikke kopieres.

Dette emnet beskriver hvordan du angir hvilke felt du kan kopiere ved hjelp av knappen Kopier på postdetaljsider i Oracle CRM On Demand.

Slik angir du hvilke felt som kan kopieres ved å bruke knappen Kopier

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3** Klikk på posttypen du vil aktivere kopifunksjonen for, under Posttypeoppsett.
- 4** Klikk på konfigurasjonskoblingen for posttypefeltet under Felthåndtering.
En liste over feltene for den angitte posttypen vises.
- 5** Finn feltet du vil redigere, og klikk på koblingen Rediger.

MERKNAD: Hvis du vil kopiere tilknytninger, må du velge plukklisten over tilknytninger og ikke tilknytnings-ID-en. Alle felt som er forbundet med denne tilknytningen, kopieres automatisk når plukklisten over tilknytninger er angitt til Kopiering aktivert.

- 6** Merk av for Kopiering aktivert.
- 7** Klikk på Lagre.

Disse endringene trer i kraft neste gang brukeren logger seg på Oracle CRM On Demand.

Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering

Integreringsetiketter for egendefinerte felt er språkuavhengige symbolske identifikatorer som blir tilordnet til alle egendefinerte felt. Disse etikettene brukes av Web-tjenester (brukes ved generering av WSDL-filer) og parametre i egendefinerte felt for Web-kobling. En administrator kan bruke disse etikettene til å angi et meningsfullt integreringsnavn for hvert egendefinerte felt. Dette navnet brukes av integreringskomponenter, slik at etikettnavnene kan endres uten å påvirke eksisterende integreringer. Integreringsetiketter vises i kolonnen Integration Tag Web Services v2.0 på siden Felt for *posttype*.

Expression Builder bruker integreringsetiketter. De brukes dermed også ved opprettelse av arbeidsflytregler og felt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).

ADVARSEL: Ikke endre integreringsetikettene etter at du har konfigurert dem. Hvis du gjør dette, risikerer du at eventuelle teknologier som refererer til integreringsetikettene, går tapt.

Slik angir du integreringsetiketten for et egendefinert felt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Administrer feltetiketter på feltsiden for *posttype*.
- 6 Klikk på knappen Avansert på siden Administrer feltetiketter.
- 7 Oppdater integreringsetiketten.

MERKNAD: Felt vises bare på siden Avansert oppsett når det finnes ett eller flere egendefinerte felt for posttypen.

TIPS: Bruk et kort, beskrivende navn som enkelt identifiserer dette egendefinerte feltet, for integreringsetiketten. Web-tjenester, Web-koblinger og andre integreringsteknologier (WSDL-filer for Web-tjenester og parametre for URL-adresse for Web-koblinger) refererer til denne etiketten.

Sette opp Web-koblinger

En *Web-kobling* er et egendefinert felt der du kan plassere en hyperkobling til et eksternt Web-område eller en Web-basert applikasjon i en post i Oracle CRM On Demand. Du kan bruke et egendefinert felt for Web-kobling til å gi brukere en praktisk måte å navigere til en annen Web-side på, inkludert en annen side i Oracle CRM On Demand. Du kan opprette egendefinerte felt for Web-kobling for alle posttyper. Du kan for eksempel definere et felt for Web-kobling for firmaposttypen som oppdaterer firmadetaljene med verdier fra en annen applikasjon. Som med andre egendefinerte felt må du legge til felt for Web-kobling på postsideoppsettene for å gjøre dem synlige for brukerne.

Du kan konfigurere en Web-kobling slik at den ganske enkelt åpner et annet Web-område. Du kan også konfigurere Web-koblingen for å sende bestemte opplysninger fra Oracle CRM On Demand-posten som en parameter i URL-adressen. Du kan for eksempel opprette et felt for Web-kobling for å sende adresseopplysninger fra en firmapost til et Web-område med kart for bestemte adresser. Når brukeren klikker på Web-koblingen i firmaposten, vises et kart for firmastedet.

Du kan også konfigurere en Web-kobling som åpner en rapport eller et instrumentpanel.

MERKNAD: For informasjon om hvor rapporter og instrumentpaneler kan bygges inn i Oracle CRM On Demand, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Du kan konfigurere Web-koblingen slik at den bare vises under enkelte omstendigheter. Du kan for eksempel angi betingelsene som må oppfylles før Web-koblingen vises, og du kan konfigurere koblingen slik at den bare vises på detaljsidene. Dermed unngår du at brukere klikker på koblingen på redigeringssidene.

MERKNAD: Innholdet i feltene for Web-kobling kan ikke overføres til de nye postene når et kundeemne blir omgjort.

Før du begynner. Før du kan konfigurere felt for Web-kobling, må du kunne syntaksen for mål-URL-adressen. Hvis du vil konfigurere en Web-kobling til å åpne en rapport eller et instrumentpanel, må rapporten eller instrumentpanelet være lagret under Delte mapper, i en mappe som du har tilgang til.

Slik konfigurerer du Web-koblingen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Hvis feltet for Web-kobling ikke finnes allerede, oppretter du et egendefinert felt for Web-kobling som beskrevet i [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).
- 6 Klikk på Rediger Web-kobling for det egendefinerte feltet på siden Felt.
- 7 Fyll ut følgende egenskaper, der det er aktuelt, på siden Rediger Web-kobling:
 - a **Vist feltnavn.** Dette feltet er skrivebeskyttet.
 - b **Type.** Velg ett av følgende:
 - **URL-adresse.** Velg denne verdien hvis du vil opprette en Web-kobling til en annen Web-side, inkludert en annen side i Oracle CRM On Demand.
 - **Rapport.** Velg denne verdien hvis du vil opprette en Web-kobling til en rapport.
 - **Instrumentpanel.** Velg denne verdien hvis du vil opprette en Web-kobling til et instrumentpanel.
 - c **Bruker- og systemfelt.** Når du oppretter Web-koblingen, viser dette feltet automatisk opplysninger som angår brukeren og selskapet.
Hvis du vil ha mer informasjon, se [Bruker- og systemfelt \(på side 1230\)](#).
 - d Feltene *Posttype* . Når du oppretter Web-koblingen, viser dette feltet automatisk opplysninger om posttypen.
MERKNAD: *Posttype* viser til posttypen som du setter opp Web-koblingen for. Hvis du for eksempel redigerer en Web-kobling for en kontaktpersonpost, vises dette feltet som feltlisten Kontaktpersoner.
 - e **Funksjoner.** (Bare for Web-koblinger av typen URL-adresse) Velg EncodeURL fra plukklisen hvis URL-adressen for Oracle CRM On Demand må ha ytterligere koding for å vises riktig.
 - f **Merk for oversetting.** Merk av for dette valget hvis du vil at denne Web-koblingen skal vises i andre aktiverte språk.
- 8 Angi følgende egenskaper i området Egenskaper for vinduer:
 - a Skriv inn etiketten (visningsnavnet) for hyperkoblingen for Visningstekst. Brukeren ser denne i oppsettet.
Eksempel: Klikk her for rulletekst (understreket).
Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre i feltet Visningstekst ved å plassere markøren i feltet Visningstekst og deretter velge listen Bruker- og systemfelt eller Felt (for posttype). En feltparameter plasseres i feltet Visningstekst (angitt med %%%feltnavn%%%), som blir erstattet med feltverdien basert på gjeldende post.
MERKNAD: Hvis visningsteksten er for lang til at den får plass i oppsettet, avkortes den. Opplysningene for eventuelle variabler blir lagt til under kjøring.

- b** Velg hva som skal skje i Oracle CRM On Demand når en bruker klikker på hyperkoblingen:
- **Åpne i gjeldende vindu.** Den hyperkoblede siden åpnes i gjeldende vindu, og den gjeldende Oracle CRM On Demand-økten blir erstattet.
 - **Åpne i egendefinert Web-fane.** Den hyperkoblede siden åpnes i en egendefinert Web-fane. Velg ønsket Web-fane fra listen Egendefinert Web-fane for mål.
 - **Åpne i nytt vindu.** Den hyperkoblede siden åpnes i et nytt vindu, og gjeldende Oracle CRM On Demand-vindu forblir uendret. Merk av for Oppdater overordnet vindu hvis du vil oppdatere det overordnede vinduet etter at brukeren har lukket det nye vinduet.

c Velg Detallside, Redigeringsside eller Begge for Visningsvalg avhengig av om du vil at Web-koblingen skal vises bare på detallsider, bare på redigeringssider eller både på detalj- og redigeringssider. Du kan legge til Web-koblinger på en listeside og i et område for relaterte opplysninger. Se [Håndtere listetilgang og listerekkefølge \(på side 1281\)](#) og [Tilpasse relaterte elementoppsett \(på side 1245\)](#) for mer informasjon.

9 Fyll inn koblingsegenskapene:

- a** Angi et uttrykk for en betingelse som avgjør om Web-koblingen skal være aktiv på detalj- og redigeringssider, for Betingelse for aktiv kobling. Du kan klikke på ikonet fx ved siden av Betingelse for aktiv kobling for å åpne vinduet Uttrykksverktøy, der du kan skrive inn uttrykket. Hvis du vil ha mer informasjon om syntaksen du kan bruke til uttrykk, se [Expression Builder \(på side 1872\)](#).

Hvis du for eksempel skriver inn et uttrykk som [Inntekt] > 10000, er Web-koblingen bare aktiv hvis betingelsen, inntektsverdi er større enn 10 000, blir oppfylt.

Hvis du ikke skriver inn et uttrykk, er Web-koblingen alltid aktiv. Hvis du skriver inn et uttrykk, og betingelsen ikke oppfylles, vises Web-koblingen fortsatt, men den er ikke aktiv.

- b** Skriv inn et uttrykk for en betingelse som avgjør om Web-koblingen vises på detalj- og redigeringssider, for Vis koblingsbetingelse.

Hvis du for eksempel skriver inn et uttrykk som [Inntekt] > 10000, vises Web-koblingen bare hvis betingelsen, inntektsverdi er større enn 10 000, blir oppfylt.

Hvis du ikke skriver inn et uttrykk, vises Web-koblingen alltid.

Det følgende gjelder for uttrykkene i feltene Vis koblingsbetingelse og Betingelse for aktiv kobling.

- **Ny side.** De synlige og aktive uttrykkene evalueres ikke for nye sider. De angis som sanne som standard. Den eneste måten å deaktivere koblingen på, er å gjøre uttrykket eksplisitt usant.
 - **Redigeringsside.** De synlige og aktive uttrykkene angis som sanne som standard. Du kan imidlertid bruke uttrykksverktøyet til å legge til et nytt uttrykk.
- c** (Bare for Web-koblinger av typen rapport og instrumentpanel) Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) i feltet Bane. Naviger deretter til den aktuelle rapporten eller instrumentpanelet i Delte mapper, og klikk på OK. Feltet Bane fylles ut automatisk når du har valgt rapporten eller instrumentpanelet.
- d** (Bare Web-koblingstypen Rapport) Hvis du vil at eventuelle ledetekster som er konfigurert for analysen, skal vises slik at brukerne kan filtrere analysen, merker du av i boksen Vis rapportledetekster.
- e** (Bare for Web-koblinger av typen rapport og instrumentpanel) Hvis du vil angi filtre som skal brukes på rapporten under kjøring, fyller du ut feltet Parametre. For detaljert informasjon om hvordan du angir filtrene, se [Angi filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler \(se Om angivelse av filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler på side 1225\)](#).
- f** (Bare Web-koblingstypen Rapport) Angi om brukerne som viser analysen, kan oppdatere, eksportere eller skrive ut analysen:
- **Oppfriskingskobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er oppfriskingskoblingen tilgjengelig, og brukerne kan oppdatere dataene i analysen.

- **Utskriftskobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er utskriftskoblingen tilgjengelig, og brukerne kan skrive ut analysen.
- **Eksportkobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er eksportkoblingen tilgjengelig, og brukerne kan eksportere analysen.

- g** (Bare for Web-koblinger av typen URL-adresse) Skriv inn URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel www.oracle.com, for URL-adresse.

MERKNAD: Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre ved å plassere markøren i feltet URL-adresse og deretter velge listen Bruker- og systemfelt eller Felt (for posttype). En feltparameter plasseres i URL-adressen (angitt med %%%feltnavn%%%), som blir erstattet med feltverdien basert på gjeldende post når brukeren klikker på verdien.

Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen.

Alle lesere har en maksimumslengde for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som overstiger denne lengden, kan det hende at nettleseren ikke virker som den skal når brukere klikker på Web-koblingen. Kontroller at URL-adressen du angir, er en gyldig URI (Uniform Resource Identifier). Hvis den ikke er gyldig, vises en feilmelding i stedet for koblingen.

MERKNAD: Selv om det er mulig å bruke en URL-adresse til å bygge inn en rapport eller et instrumentpanel i en egendefinert Web-applet, Web-fane eller Web-kobling av typen URL-adresse, er det ikke full støtte for denne funksjonaliteten, og URL-adressen vil kanskje ikke fungere etter en oppgradering.

- h** (Bare for Web-koblinger av typen URL-adresse) Under Forespørselsmåte velger du metoden som skal brukes til å sende Web-koblingsforespørselen:

- **GET.** En GET-forespørsel sender spørringsstrengparametre (par med navn og verdi) i URL-adressen for forespørselen. Dette er standardverdien for eksisterende Web-koblinger.
- **POST.** En POST-forespørsel sender spørringsstrengparametre (par med navn og verdi) i HTTP-meldingsteksten. Dette er standardverdien for nye Web-koblinger.

- 10** For bruker- og systemfelt velger du et alternativ fra listen Bruker- og systemfelt for å legge til parameterfelt i feltet URL-adresse, Visningstekst eller Parametre ved gjeldende markørposisjon.

Hvis du for eksempel velger Bruker-ID fra listen, blir %%%User id%%% satt inn i feltet URL-adresse, feltet Visningstekst eller feltet Parametre, avhengig av hvor markøren er plassert. Under kjøring blir %%%User id%%% erstattet med bruker-ID-en til brukeren som er pålogget. Hvis du for eksempel velger Vertsnavn i listen, settes %%%Vertsnavn%%% inn i markørposisjonen. Under kjøring erstattes denne parameteren med vertsnavnet til serveren som Oracle CRM On Demand kjøres på. Dette er nyttig i konfigurasjoner som inneholder en URL-adresse til Oracle CRM On Demand, ettersom det ikke lenger er nødvendig å endre vertsnavnet for Oracle CRM On Demand manuelt ved overføring fra ett miljø til et annet.

- 11** Når det gjelder felt for *posttype*, plasserer du markøren i feltet URL-adresse, feltet Visningstekst eller feltet Parametre der du vil legge til en parameter, og deretter velger du feltet du vil inkludere fra listen.

Hvis du for eksempel velger feltrad-ID-en, blir %%%Row id%%% satt inn i feltet URL-adresse, feltet Visningstekst eller feltet Parametre, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med rad-ID-en for gjeldende post under kjøring.

MERKNAD: En plassholder for navnet på en posttype angis med ordet *posttype* i kursiv. Ordet *posttype* refererer for eksempel til posttypen der du kan legge til det egendefinerte feltet for Web-kobling. Hvis du for eksempel redigerer en Web-kobling for en kontaktpersonpost, vises dette feltet som feltlisten Kontaktpersoner.

- 12** Klikk på Lagre.

- 13** Legg til feltet Web-kobling i sideoppsettet for *posttype*, som beskrevet i [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand

Du kan bygge inn rapporter fra analysekatalogen på følgende steder:

- Egendefinerte Web-appleter av typen Rapport, for detaljsider og hjemmesider for posttyper. Se [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#) og [Opprette Web-appleter for rapporter \(på side 1267\)](#).
- Globale Web-appleter av typen Rapport, for Min hjemmeside og handlingslinjen. Se [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#) og [Opprette Web-appleter for rapporter \(på side 1267\)](#).
- Egendefinerte Web-faner av typen Rapport. Se [Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner \(på side 1304\)](#).
- Egendefinerte Web-koblinger av typen Rapport. Se [Sette opp Web-koblinger \(på side 1221\)](#).
- Min hjemmeside og hjemmesider for posttyper, ved hjelp av funksjonene for egendefinerte rapporter for hjemmesider. Se [Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside \(på side 1321\)](#) og [Opprette egendefinerte rapporter på hjemmesiden \(se Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter på side 1282\)](#).

Du kan bygge inn instrumentpaneler fra analysekatalogen på følgende steder:

- Egendefinerte Web-appleter av typen Instrumentpanel, for detaljsider og hjemmesider for posttyper. Se [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#) og [Opprette Web-appleter for instrumentpaneler \(på side 1268\)](#).
- Globale Web-appleter av typen Instrumentpanel, for Min hjemmeside og handlingslinjen. Se [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#) og [Opprette Web-appleter for instrumentpaneler \(på side 1268\)](#).
- Egendefinerte Web-faner av typen Instrumentpanel. Se [Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner \(på side 1304\)](#).
- Egendefinerte Web-koblinger av typen Instrumentpanel. Se [Sette opp Web-koblinger \(på side 1221\)](#).

Hvis du vil bygge inn en rapport eller et instrumentpanel fra analysekatalogen, må rapporten eller instrumentpanelet være lagret under Delte mapper, og du må ha tilgang til mappen der rapporten eller instrumentpanelet er lagret.

MERKNAD: Selv om det er mulig å bruke en URL-adresse til å bygge inn en rapport eller et instrumentpanel i en egendefinert Web-applet, Web-fane eller Web-kobling av typen URL-adresse, er det ikke full støtte for denne funksjonaliteten, og URL-adressen vil kanskje ikke fungere etter en oppgradering.

Innstilling for Aktivering av tilpasset kode

Hvis feltet Aktivering av tilpasset kode i en brukerprofil er angitt som Deaktivert med indikator, kjøres ikke eventuelle rapporter og instrumentpaneler som er innebygd i egendefinerte Web-appleter for denne brukeren.

Om angivelse av filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler

Du kan bygge inn rapporter og instrumentpaneler i egendefinerte Web-appleter og Web-faner. Du kan også konfigurere Web-koblingsfelt til å åpne rapporter eller instrumentpaneler.

Når du oppretter en egendefinert Web-applet, Web-fane eller Web-kobling av typen Rapport eller Instrumentpanel, kan du angi filtre som skal brukes under kjøring. Filtrene du angir for et instrumentpanel, vil gjelde for alle rapportene i instrumentpanelet.

Hver av kolonnene du angir i filtrene, må også ha et filter konfigurert for i rapporten du vil bygge inn, og hvis du bygger inn et instrumentpanel, må kolonnen ha et filter konfigurert i hver av rapportene i instrumentpanelet. Filteret i rapporten kan angis basert på ledetekster eller konfigureres med en operator og en verdi. Hvis et filter ikke er konfigurert for en kolonne i rapporten, blir ikke noe filter du angir for denne kolonnen i Web-appleten, Web-fanen eller Web-koblingen, brukt når rapporten kjøres. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til filtre i kolonner i rapporter, se [Legge til filtre i kolonner i Analytics \(på side 961\)](#).

MERKNAD: Når du oppretter en egendefinert Web-applet, Web-fane eller Web-kobling av typen Rapport, kan du angi at eventuelle ledetekster som er definert for den innebygde rapporten, skal vises under kjøring. Merk i så fall av i boksen Vis rapportledetekster. Når ledetekster vises under kjøring, kan brukerne filtrere rapporten.

Innstillingen i avmerkingsboksen *Vis rapportledetekster* har imidlertid høyere prioritet enn eventuelle filtre som er definert i feltet *Parametre* for den innebygde rapporten eller instrumentpanelet. Hvis du merker av i boksen *Vis rapportledetekster* for en egendefinert Web-applet, Web-fane eller Web-kobling, ignoreres derfor eventuelle filtre som er definert i feltet *Parametre* slik det er beskrevet i dette emnet, selv om ingen ledetekster er definert for den innebygde rapporten.

Syntaks for angivelse av filtre

Du kan angi parametrene for filtre på følgende måter:

- Ved hjelp av parametrene *P_n*, som kalles *P_n*-syntaksen.
- Ved hjelp av parametrene *op_n*, *col_n* og *val_n*, som kalles *op_n*-syntaksen.

Du kan ikke bruke en blanding av de to syntakstypene.

Når du bruker syntaksen *P_n*, kan du angi maksimalt seks filtre. I parameteren *P0* angir du antall filtre du vil sette opp. De gyldige verdiene for parameteren *P0* er heltall fra 1 til og med 6. Parameteren *P0* kan brukes bare én gang i parameterstrengen. Hvert filter bruker tre parametre til å angi operatoren, kolonnen og verdien. Du angir det første filteret i parametrene *P1-P3*. *P1* må angi operatoren, *P2* må angi kolonnen og *P3* må angi verdien. Du angir de neste filterene i sett med tre parametre, det vil si *P4-P6*, *P7-P9*, *P10-P12*, *P13-P15* og *P16-P18*. Du må bruke en ampersand (&) til å skille parametrene. Hver parameter kan brukes bare én gang i parameterstrengen.

Syntaksen for ett enkelt filter er som følger. Parametrene kan imidlertid plasseres i en hvilken som helst rekkefølge i parameterstrengen:

```
P0=1&P1=operator&P2=tabell.kolonne&P3=verdi
```

Hvis du vil angi flere filtre, legger du til parametrene *P4-P6*, *P7-P9* og så videre, og øker verdien for parameteren *P0* slik at den samsvarer med antall filtre du legger til. For to filtre blir syntaksen dermed som følger:

```
P0=2&P1=operator&P2=tabell.kolonne&P3=verdi&P4=operator&P5=tabell.kolonne&P6=verdi
```

Når du bruker syntaksen *op_n*, er det ingen begrensning for antall filtre du kan angi. Hvert filter bruker en gruppe med tre parametre: parameteren *op_n* angir operatoren, parameteren *col_n* angir kolonnen, og parameteren *val_n* angir verdien. Du må bruke en ampersand (&) til å skille parametrene. Du må nummerere hver av parametrene i en filtergruppe med det samme nummeret, som må være et heltall større enn 0 (null), og du må nummerere gruppene med parametre sekvensielt. Syntaksen for ett enkelt filter er som følger. Parametrene kan imidlertid plasseres i en hvilken som helst rekkefølge i parameterstrengen:

```
op1=operator&col1=tabell.kolonne&val1=verdi
```

For to filtre blir syntaksen på en lignende måte følgende:

```
op1=operator&col1=tabell.kolonne&val1=verdi&op2=operator&col2=tabell.kolonne&val2=verdi
```

MERKNAD: Hvis et tabellnavn eller kolonnenavn i kolonneparameteren inneholder et mellomrom, må du bruke doble anførselstegn rundt navnet. Hvis et tabellnavn eller kolonnenavn ikke inneholder mellomrom, trenger du ikke å bruke doble anførselstegn rundt navnet, men du kan gjøre det hvis du vil. Dette gjelder for begge syntakstypene.

Sideparameter

Når du bygger inn et instrumentpanel, kan du også velge å bruke sideparameteren for å angi hvilken side i instrumentpanelet som skal åpnes når instrumentpanelet gjengis. Syntaksen for sideparameteren er:

```
Page=sidenavn
```

der *sidenavn* er navnet på siden slik det vises i instrumentpanelet. Ikke bruk doble anførselstegn rundt sidenavnet selv om navnet inneholder ett eller flere mellomrom. Du kan angi sideparameteren for seg selv eller med andre parametre. Du kan plassere sideparameteren hvor som helst i parameterstrengen, men du må bruke en ampersand (&) for å skille sideparameteren fra parametre som kommer før eller etter.

Sideparameteren valideres ikke når du lagrer parametrene. Hvis du ikke inkluderer sideparameteren, eller hvis du inkluderer den, men lar parameterverdien stå tom, åpnes den første siden i instrumentpanelet når instrumentpanelet gjengis. Hvis du angir en verdi som er noe annet enn det gyldige navnet på en side i det valgte instrumentpanelet, vises en feil under kjøring.

Om spesialtegn i parametre

Hvis et tabellnavn, et kolonnenavn, en verdi eller et navn på en instrumentpanelside du angir i en parameter, inneholder noen av følgende tegn, må tegnet kodes på følgende måte:

- % (prosenttegn). Kodes som %25.
- & (ampersand). Kodes som %26.
- [(venstre hakeparentes). Kodes som %5B.
-] (høyre hakeparentes). Kodes som %5D.
- + (plusstegn). Kodes som %2B.

Hvis disse tegnene ikke kodes, kan det bli returnert en feil når du prøver å lagre parametrene, eller det kan være at resultatene ikke blir riktige under kjøring.

Parametervalidering

Bortsett fra sideparameteren valideres parametrene du angir, når du prøver å lagre endringene. Hvis det blir oppdaget feil, må du rette opp disse feilene før du kan lagre endringene.

MERKNAD: I versjoner før versjon 40 ble ikke filterparametrene validert før de ble lagret. En filterparameter som ble angitt for en innebygd rapport eller et innebygd instrumentpanel i en versjon før versjon 40, kan derfor inneholde feil. Hvis det blir oppdaget feil i syntaksen for et filter når en innebygd rapport eller et innebygd instrumentpanel gjengis, vises en feilmelding. Hvis du redigerer et eksisterende felt for Web-appleter, Web-faner eller Web-koblinger av rapport- eller instrumentpaneltypen, og hvis du foretar en endring i et hvilket som helst felt, valideres også alle feltene, inkludert feltet Parametre, når du prøver å lagre endringene. Hvis det blir oppdaget feil, må du rette opp disse feilene.

De neste avsnittene beskriver parametrene som inngår i et filter.

Operator

Tabellen nedenfor viser operatorene du kan bruke i et filter.

Operator	Beskrivelse
eq	Lik eller i
neq	Ikke lik eller ikke i
lt	Mindre enn
gt	Større enn
ge	Større enn eller lik
le	Mindre enn eller lik
bwith	Begynner med
ewith	Slutter med

Operator	Beskrivelse
cany	Inneholder hvilke som helst. Verdiparameteren kan ha flere verdier, som hver er atskilt med et plusstegn (+). Hvis du bruker syntaksen <i>Pn</i>, må du angi antall verdier i begynnelsen av verdilisten. Hvis du bruker syntaksen <i>opn</i>, skal du ikke angi antall verdier. Ellers vil Oracle CRM On Demand forutsette at det angitte tallet er en annen verdi. Eksempel: Finne firmaregionene Øst, Vest og Sentral (det vil si tre regioner): <code>P0=1&P1=cany&P2="Firma"."Firmaregion"&P3=3+øst+Vest+Sentral</code> eller: <code>op1=cany&col1="Firma"."Firmaregion"&val1=øst+Vest+Sentral</code>
call	Inneholder alle. Verdiparameteren kan ha flere verdier, som hver er atskilt med et plusstegn (+). Hvis du bruker syntaksen <i>Pn</i>, må du angi antall verdier i begynnelsen av verdilisten. Hvis du bruker syntaksen <i>opn</i>, skal du ikke angi antall verdier. Ellers vil Oracle CRM On Demand forutsette at det angitte tallet er en annen verdi.
like	Ligner. Verdiparameteren må inneholde en verdi. Verdistrengen må slutte med jokertegnet % (prosenttegn). Hvis ikke vil likhetsoperatoren returnere bare nøyaktige treff for strengen. Prosenttegnet må kodes som %25. Hvis du for eksempel vil finne firmanavn som ligner Acme: <code>P0=1&P1=like&P2="Firma"."Firmanavn"&P3=Acme%25</code> eller: <code>op1=like&col1="Firma"."Firmanavn"&val1=Acme%25</code>
top	Øverste <i>n</i> elementer. Hvis du for eksempel vil finne de seks høyeste salgsinntektene: <code>P0=1&P1=top&P2="Firma"."Firmainntekt"&P3=6</code> eller: <code>op1=top&col1="Firma"."Firmainntekt"&val1=6</code>

Operator	Beskrivelse
bottom	Nederste <i>n</i> elementer. Hvis du for eksempel vil finne de fire laveste salgsinntektene: <code>P0=1&P1=bottom&P2="Firma"."Firmainntekt"&P3=4</code> eller: <code>op1=bottom&col1="Firma"."Firmainntekt"&val1=4</code>
bet	Mellom. Verdiparameteren må ha to verdier, atskilt med et plusstegn (+). Hvis du bruker syntaksen <i>Pn</i> , må du angi antall verdier (2) i begynnelsen av verdilisten. Hvis du bruker syntaksen <i>opn</i> , skal du ikke angi antall verdier. Ellers vil Oracle CRM On Demand forutsette at det angitte tallet er en annen verdi. Eksempel: Filtrere etter firmainntekt mellom 100 000 og 500 000: <code>P0=1&P1=bet&P2="Firma"."Firmainntekt"&P3=2+100000+500000</code> eller: <code>op1=bet&col1="Firma"."Firmainntekt"&val1=100000+500000</code>
null	Er null. Verdiparameteren må være 0 (null) og kan ikke utelates.
nnull	Er ikke null. Verdiparameteren må være 0 (null) og kan ikke utelates.

Kolonne

Når du angir kolonnen, må du være oppmerksom på følgende:

- Du må angi både tabellnavnet og kolonnenavnet, atskilt med punktum (.).
- Hvis et tabellnavn eller kolonnenavn inneholder et mellomrom, må du bruke doble anførselstegn rundt dette navnet: Hvis et tabellnavn eller kolonnenavn ikke inneholder mellomrom, trenger du ikke å bruke doble anførselstegn rundt navnet, men du kan gjøre det hvis du vil. Dette gjelder for begge syntakstypene. Alle de følgende er for eksempel gyldige:

`"Account"."Account Name"`

`"Service Request".Area`

`Account."Account Name"`

- Du må bruke de opprinnelige kolonnenavnene, og ikke de viste navnene.

Verdi

Vær oppmerksom på følgende når du angir verdien for et filter:

- Du kan angi en verdi direkte, eller du kan angi et felt som en parameter:
- Hvis du bruker syntaksen *opn*, og hvis du angir en verdi direkte som inneholder et mellomrom, må du bruke doble anførselstegn rundt verdien. Hvis du angir flere verdier, og hvis noen av verdiene inneholder et mellomrom, må du bruke doble anførselstegn rundt hver av de angitte verdiene. Eksempel:

`val1="New York"+"Alabama"+"California"`

Hvis du bruker syntaksen *Pn*, trenger du ikke å bruke doble anførselstegn rundt en verdi som inneholder et mellomrom.

- Hvis du vil inkludere et bruker- eller systemfelt i en filterparameter, plasserer du markøren i feltet Parametre i den posisjonen der du vil legge til parameteren, og deretter velger du feltet du vil inkludere fra listen over bruker- og systemfelt.

For informasjon om bruker- og systemfeltene du kan bruke i parametrene, se [Bruker- og systemfelt \(på side 1230\)](#).

- (Bare for Web-appleter for detaljsider for posttyper, og Web-koblinger) Hvis du vil inkludere et felt fra posttypen i en filterparameter, plasserer du markøren i feltet Parametre i den posisjonen der du vil legge til feltet, og deretter velger du feltet fra feltlisten for *posttypen*, der *posttype* er navnet på posttypen som du oppretter appleten for.

Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID fra listen Felt for *posttypen*, blir `%%%Row_Id%%%` satt inn. Under kjøring blir `%%%Row_Id%%%` erstattet med rad-ID-en for den gjeldende posten.

MERKNAD: URL-adressen for en rapport eller et instrumentpanel genereres under kjøring. Lengden på URL-adressen for rapporten eller instrumentpanelet varierer, avhengig av verdiene som sendes til URL-adressen for filtrene under kjøring. Alle lesere har en maksimumslengde for URL-adresser. Hvis URL-adressen for en rapport eller et instrumentpanel overskrider denne lengden, kan brukere oppleve en ubestemmelig virkemåte i nettleseren når de prøver å vise rapporten eller instrumentpanelet.

MERKNAD: Du kan angi parametre for en rapport, et instrumentpanel eller en instrumentpanelside i en Send e-post-handling for en tidsplanlagt hendelse for analyse på samme måte som du angir parametrene for en innebygd rapport eller et innebygd instrumentpanel i en Web-applet, -fane eller -kobling. Du kan imidlertid ikke velge felt å angi som parameterverdier i en Send e-post-handling. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp tidsplanlagte hendelser for analyse, se [Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse \(på side 1503\)](#).

Bruker- og systemfelt

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de forskjellige bruker- og systemfeltene som du kan bruke som parametre i egendefinerte Web-koblinger, sammenslåtte felt, egendefinerte Web-appleter og egendefinerte Web-faner.

Felt	Beskrivelse
Animasjon	Avgjør om visningen av notater i meldingssenteret og på detaljsider for poster er animert.
Forretningsenhet	Selskapets forretningsenhet.
Første dag i kalenderuke	Første dag i kalenderuken for pålogget bruker.
Språkkode for selskap	Koden på tre bokstaver for selskapsspråket for brukeren. Kodene for hvert språk er oppført i et tillegg i Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Kontoradresse for selskap	Kontoradressen for selskapet.
Selskapsnavn	Selskapsnavnet.
Standard kalendervisning	Kalendervisningen for den påloggede brukeren, som vises hver gang du klikker på fanen Kalender.

Felt	Beskrivelse
Standard søkeobjekt	Posttypen som vises i plukklisten for søk på handlingslinjen når brukeren logger på Oracle CRM On Demand.
Vertsnavn	Vertsnavnet på tjeneren der Oracle CRM On Demand kjører.
HUD-modus	Avgjør om brukeren kan se koblinger for områdene med relaterte opplysninger på en detaljside nederst i leservinduet.
Antall sikkerhetsspørsmål	Antall sikkerhetsspørsmål som kreves for den påloggede brukerens organisasjon.
Forhåndsvisningsmodus	Forhåndsvisningsmodus for posten til den påloggede brukeren.
ID for primær divisjon	ID-en for primær divisjon tilknyttet den påloggede brukeren.
Navn på primær divisjon	Navnet på primær divisjon tilknyttet den påloggede brukeren.
Navn på primær gruppe	Navnet på gruppen den påloggede brukeren ble lagt til.
ID for primær organisasjon	ID-en til primær organisasjon for den påloggede brukeren.
ID for primær stilling	ID-en til primær stilling for den påloggede brukeren.
Format for relaterte opplysninger	Formatet for områder med relaterte opplysninger på detaljsidene, for eksempel lister og faner.
ID for salgsmetode	ID-en til salgsmetoden for den påloggede brukeren.
Symbol for engangspålogging	Autentiseringsopplysningene som er nødvendige for å få tilgang til selskapets engangspåloggingsportal.
Tema-ID	Temaet som brukes når brukeren logger på Oracle CRM On Demand.
Bukeralias	Aliasen til den påloggede brukeren.
Brukergodkjenningstype	Typen godkjenning når brukeren logger seg på Oracle CRM On Demand, for eksempel Bare bruker-ID/passord og Bare engangspålogging.
Land for bruker	Landsnavnet for den påloggede brukeren.
Brukervalutakode	Koden på tre bokstaver for brukerens valuta.
Fornavn på bruker	Fornavnet til den påloggede brukeren.
Fullt navn på bruker	Hele navnet til den påloggede brukeren.

Felt	Beskrivelse
E-post for bruker	E-postadressen til brukeren som er pålogget.
Bruker-ID	Brukerpåloggings-ID-en til brukeren som er pålogget.
Språkkode for bruker	Koden på tre bokstaver for språket for brukeren. Kodene for hvert språk er oppført i et tillegg i Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Bruker sist pålogget	Det siste påloggingstidspunktet for den påloggede brukeren.
Etternavn på bruker	Etternavnet til den påloggede brukeren.
Kode for nasjonal innstilling	Koden på tre bokstaver for nasjonal innstilling for brukeren. Du kan se hvilke nasjonale innstillinger som støttes, i feltet Nasjonal innstilling på siden Brukerdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Koder for nasjonal innstilling som støttes i Oracle CRM On Demand-tabellen i dette emnet.
Brukerpassord	Avgjør om den påloggede brukerens passord er midlertidig.
Brukerrad-ID	Rad-ID-en til den påloggede brukeren.
ID for brukers tidssone	Tidssone-ID-en til den påloggede brukeren.
Velkommen	Angir om velkomstsiden i Oracle CRM On Demand vises hver gang brukeren logger seg på Oracle CRM On Demand.
XSS-handlingskode	Funksjonen for beskyttelse mot skripting på tvers av områder (XSS) for den påloggede brukerens selskap, for eksempel Blokker, Korrigjer og så videre.

Koder for nasjonal innstilling som støttes i Oracle CRM On Demand

Den følgende tabellen inneholder en oversikt over de nasjonale innstillingene og kodene for nasjonale innstillinger for brukere.

Nasjonal innstilling	Kode for nasjonal innstilling
Kinesisk - Hongkong SAR	ZHH
Kinesisk - Folkerepublikken Kina	CHS
Kinesisk - Singapore	ZHI
Kinesisk - Taiwan	CHT
Tsjekkisk - Tsjekkia	CSY

Nasjonal innstilling	Kode for nasjonal innstilling
Dansk - Danmark	DAN
Nederlandsk - Belgia	NLB
Nederlandsk - Nederland	NLD
Engelsk - Australia	ENA
Engelsk – Canada	ENC
Engelsk - India	ENN
Engelsk - Irland	ENI
Engelsk - New Zealand	ENZ
Engelsk - Filippinene	ENP
Engelsk - Sør-Afrika	ENS
Engelsk - Storbritannia	ENG
Engelsk - USA	ENU
Finsk - Finland	FIN
Fransk - Belgia	FRB
Fransk - Canada	FRC
Fransk - Frankrike	FRA
Fransk - Luxembourg	FRL
Fransk - Sveits	FRS
Tysk - Østerrike	DEA
Tysk - Tyskland	DEU
Tysk - Luxembourg	DEL
Tysk - Sveits	DES
Gresk - Hellas	ELL

Nasjonal innstilling	Kode for nasjonal innstilling
Ungarsk - Ungarn	HUN
Indonesisk - Indonesia	IND
Italiensk - Italia	ITA
Japansk - Japan	JPN
Koreansk - Korea	KOR
Malayisk - Malaysia	MSL
Norsk - bokmål	NOR
Polsk - Polen	PLK
Portugisisk - Brasil	PTB
Portugisisk - Portugal	PTG
Rumensk – Romania	ROU
Russisk - Russland	RUS
Slovakisk - Slovakia	SVK
Spansk - Chile	ESL
Spansk - Mexico	ESM
Spansk - Spania	ESN
Svensk - Sverige	SVE
Thai - Thailand	THA
Tyrkisk - Tyrkia	TRK

Om å bruke Web-koblinger til å opprette nye integreringsscenarioer

Med egendefinerte felt for Web-koblinger i Oracle CRM On Demand gir mange nye integreringsmuligheter. Du kan opprette en integrering, basert på brukergrensesnittet, til lokale og eksterne systemer som gjør at brukerne kan gå direkte til innhold fra Oracle CRM On Demand.

Her er noen eksempler:

- Opprett en kobling til et økonomisk nettsted basert på firmaaksjesymbolet som henter frem et aksjediagram for firmaet.
- Opprett en kobling til et internt system som bruker Web-tjenester og oppretter en sammensatt visning av data fra flere lokale og vertsbaserte løsninger som er relevante for det gjeldende firmaet.

MERKNAD: Selv om det er mulig å bruke en URL-adresse til å bygge inn en rapport eller et instrumentpanel i en egendefinert Web-applet, Web-fane eller Web-kobling av typen URL-adresse, er det ikke full støtte for denne funksjonaliteten, og URL-adressen vil kanskje ikke fungere etter en oppgradering. For informasjon om hvor rapporter og instrumentpaneler kan bygges inn i Oracle CRM On Demand, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du oppretter Web-koblinger, se [Konfigurere Web-koblinger \(se Sette opp Web-koblinger på side 1221\)](#).

Sette opp sammenslåtte felt

Et *sammenslått felt* er et felt som kan vise verdiene fra flere felt samt tilleggstekst. Hvis du vil kombinere verdier fra flere individuelle felt og vise denne informasjonen på detaljsider og redigeringssider for poster, i lister og områder med relaterte opplysninger, kan du sette opp sammenslåtte felt. Se [Om sammenslåtte felt \(på side 54\)](#) for mer informasjon.

Utfør trinnene i prosedyren under for å sette opp sammenslåtte felt i Oracle CRM On Demand. Se [Begrensninger ved bruk av sammenslåtte felt \(på side 1236\)](#) for mer informasjon.

Slik setter du opp sammenslåtte felt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Hvis du ikke allerede har et sammenslått felt, oppretter du et.
Se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#) for mer informasjon.
- 6 Klikk på koblingen Rediger felt for det sammenslåtte feltet på siden Felt.
- 7 Fyll ut følgende felt (der det er aktuelt) på siden Rediger felt:
 - a **Vist feltnavn.** Dette feltet er skrivebeskyttet.
 - b **Bruker- og systemfelt.** Angi et valg i listen Bruker- og systemfelt for å legge til parameterfelt i feltet Visningstekst i gjeldende markørposisjon.
Hvis du for eksempel velger Bruker-ID i listen, blir %%%Bruker-ID%%% satt inn i feltet Visningstekst, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med bruker-ID-en til brukeren som er pålogget, under kjøring.
Hvis du vil ha mer informasjon, se [Bruker- og systemfelt \(på side 1230\)](#).
 - c **Feltene Posttype.** Plasser markøren i feltet Visningstekst der du vil legge til et felt. Gå deretter til listen for å velge feltet du vil legge til.
Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, blir %%%Rad-ID%%% satt inn i feltet Visningstekst, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med rad-ID-en for gjeldende post under kjøring.

MERKNAD: *Posttype* viser til posttypen du setter opp det sammenslåtte feltet for. Hvis du for eksempel redigerer et sammenslått felt for en kontaktpersonpost, blir dette feltet vist som feltlisten Kontaktpersoner.

- d **Merk for oversetting.** Merk av for dette valget hvis du vil at det sammenslåtte feltet skal vises i andre aktiverte språk.

- e **Visningstekst.** Viser feltene og tilleggstekst som det sammenslåtte feltet inneholder. I feltet Visningstekst kan du angi felt for posttype, bruker- og systemfelt samt tilleggstekst.

Hvis du for eksempel vil sette opp et sammenslått felt basert på feltene Jobbtittel og Alder, kan du velge Jobbtittel i feltene *Posttype*, skrive inn «alder», og velge Alder i feltene *Posttype*. Feltet Visningstekst viser da følgende tekst:

%%%Jobbtittel%%%, alder %%%Alder%%%

Det sammenslåtte feltet kan deretter vise for eksempel følgende:

Leder, alder 41

Bruk tasten Enter i feltet Visningstekst for å angi at tekst og felt skal vises på separate linjer i det sammenslåtte feltet.

MERKNAD: Hvis visningsteksten er for lang til at den får plass i oppsettet, avkortes den. Feltet Visningstekst kan inneholde opptil 250 tegn.

- 8 Klikk på Lagre.
- 9 Legg til det sammenslåtte feltet på detaljsiden.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om sammenslåtte felt \(på side 54\)](#)
- [Begrensninger ved bruk av sammenslåtte felt \(på side 1236\)](#)
- [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#)

Begrensninger ved bruk av sammenslåtte felt

Følgende begrensninger gjelder ved bruk av sammenslåtte felt:

- Sammenslåtte felt støtter bare følgende feltyper:

- Adresse
- Avmerkingsboks
- Valuta
- Dato / dato og klokkeslett
- Heltall
- Nummer
- Prosent
- Telefon
- Plukkliste
- Stjernerangering
- Stoppsignal
- Tekst (lang)
- Tekst (kort)

MERKNAD: Feltet Salgsfase er ikke et ekte plukklisfelt. Sammenslåtte felt støttes ikke for denne typen plukkliste.

- Samlet antall Web-koblinger og sammenslåtte felt du kan opprette, varierer avhengig av posttypen. Enkelte posttyper kan imidlertid ha 100 Web-koblinger og sammenslåtte felt alt i alt. Se [Om egendefinerte felt \(på side 1196\)](#) for mer informasjon om felt i Oracle CRM On Demand.

- Sammenslåtte felt kan ikke oppdateres via arbeidsflythandlinger for oppdatering av verdier og kan ikke inkluderes i integreringshendelser. I stedet må du bruke de individuelle feltene som utgjør de sammenslåtte feltene.
- Du kan ikke importere eller eksportere sammenslåtte felt i Oracle CRM On Demand. Derimot kan du importere og eksportere de individuelle feltene som utgjør de sammenslåtte feltene.
- Når du setter opp et sammenslått felt med et adressefelt, gjelder følgende betingelser:
 - Du kan legge til individuelle felt fra en adresse, eller mer enn én adresse, til et sammenslått felt.
 - Bare adressefeltene du legger til i det sammenslåtte feltet, vises i det sammenslåtte feltet. Når en bruker oppdaterer det sammenslåtte feltet, kan vedkommende imidlertid redigere alle feltene i de relevante adressemalene, ikke bare adressefeltene som vises i det sammenslåtte feltet, med mindre feltet kommer fra en delt adresse. Hvis et adressefelt i et sammenslått felt kommer fra en delt adresse for en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, kan brukeren ikke redigere feltene i den samme adressen. Brukeren kan i stedet velge en annen adresse.
- Når du definerer et sammenslått felt med en overlappende plukklister, må alle plukklister som er knyttet til den overlappende plukklister, legges til i det sammenslåtte feltet. Hvis du ikke legger til alle plukklister, forblir de skrivebeskyttet, og de kan ikke redigeres.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om sammenslåtte felt \(på side 54\)](#)
- [Sette opp sammenslåtte felt \(på side 1235\)](#)
- [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#)

Administrere feltetiketter

Du kan endre feltnavn for å bruke terminologi som de ansatte er vant med. Du kan for eksempel endre etiketten for feltet Firmanavn til Selskapsnavn. Du kan også erstatte feltetiketten med et ikon.

MERKNAD: Det kan ta 30–60 minutter før de nye viste feltnavnene vises i rapporter og analyser.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon. Menyen Visningstype og Ikon er utilgjengelige hvis oversettingsspråket er et annet enn brukerspråket. Hvis du vil ha flere opplysninger om oversetting av felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).

Slik gir du nytt navn til et felt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Administrer feltetiketter på feltsiden for *posttype*.
- 6 Gjør følgende for å endre feltnavnet:
 - a Velg Bare tekst på menyen Visningstype på siden Administrer feltetiketter.
 - b Angi det nye feltnavnet i feltet Vist navn.
- 7 Gjør følgende for å bruke et ikon i stedet for en feltetikett:
 - a Velg Bare ikon på menyen Visningstype på siden Administrer feltetiketter.
 - b (Valgfritt) Hvis du vil velge et annet ikon enn standardikonet, klikker du på oppslagsikonet (forstørrelsesglass) og velger et ikon.

MERKNAD: Hvis du velger Ingen på menyen Visningstype, vises det ikke feltnavn eller ikoner på detaljsiden for posttype.

- 8 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, påvirkes ikke de andre plukklisteverdiene av endringen du gjorde her.

Når du merker av for Merk for oversetting, blir også feilmeldingen for feltvalidering (på siden Rediger felt) merket for oversetting hvis feilmeldingen finnes. Feltet Feilmelding for feltvalidering vises bare for brukere med en rolle som har rettigheten Avansert felthåndtering.

- 9 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
- a Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
 - b Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
 - c Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden Felt du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.
- Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

- 10 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om felthåndtering \(på side 1189\)](#)
- [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#)

Bruke indekserte egendefinerte felt

Hvis du vil optimalisere ytelsen til Oracle CRM On Demand, kan du bruke egendefinerte felt som har blitt optimalisert for bestemte posttyper. Disse optimaliserte feltene, som kalles *indekserte egendefinerte felt*, er spesialfelt som forbedrer responstiden under et søk eller ved sortering av en bestemt liste. Indekserte egendefinerte felt er forhåndskonfigurerte i Oracle CRM On Demand-databasen. Du kan endre etikettene for de indekserte egendefinerte feltene, men du kan ikke endre integreringsetikettene.

MERKNAD: Du kan overføre dataene fra et egendefinert felt til et indeksert egendefinert felt for å øke ytelsen til lister for brukere. Hvis du vil overføre de eksisterende dataene til de tilgjengelige posttypene, bruker du eksport- og importfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand eller Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du eksporterer og importerer data, se [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenester, se [Integrering av Web-tjenester \(på side 1823\)](#).

Indekserte egendefinerte felt har ordet *Indeksert* foranstilt som standard. Følgende posttyper har ikke støtte for indekserte egendefinerte felt:

- Vurdering
- Bok
- Bruker

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over posttypene som støtter indekserte egendefinerte felt.

- Firma
- Firmateam
- Aktivitet
- Adresse (for firma, kontaktperson, forhandler og partnere).

MERKNAD: Det er begrensninger for tilpasning av plukklister for adresseposter. Se *Om tilpasning av plukklister i adresseposter*.

- Kontaktperson for avtale
- Avtale, Oppgave og Besøk
- Avtalebruker
- Aktiva

MERKNAD: Posttypene Portefølje og Aktiva deler de samme IndexPicklist-feltene. Når du legger til, redigerer eller sletter en verdi i én posttype, skjer den samme handlingen i den andre posttypen.

- Kampanje
- Kampanjemottaker
- Produktdetaljer for besøk
- Leverte reklameartikler ved besøk
- Kontaktperson
- Beste tidspunkt for kontaktperson
- Kontaktpersonteam
- Egendefinerte objekter 1-3
- Forhandler
- Hendelse
- Midler
- Forespørsel om midler
- Husholdning
- Kundeemne
- Merknad
- Salgsmulighet
- Kontaktpersonrolle for salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Partnerprogram
- Portefølje

MERKNAD: Posttypene Portefølje og Aktiva deler de samme IndexPicklist-feltene. Når du legger til, redigerer eller sletter en verdi i én posttype, skjer den samme handlingen i den andre posttypen.

- Produktkategori
- Serviceforespørsel
- Løsning
- Kontaktperson for oppgave
- Oppgavebruker
- Bruker
- Kjøretøy
- Kontaktperson for kjøretøy
- Salgshistorikk for kjøretøy
- Servicehistorikk for kjøretøy

Hver posttype i tabellen har følgende indekserte egendefinerte felt:

- Indeksert avmerkingsboks
- Indeksert valuta
- Indekseringsdato

- Indeksert tall
- Indeksert plukklister 1
- Indeksert plukklister 2
- Indeksert plukklister 3
- Indeksert plukklister 4
- Indeksert plukklister 5
- Indeksert plukklister 6
- Indeksert lang tekst
- Indeksert kort tekst 1
- Indeksert kort tekst 2

Alle andre posttyper i Oracle CRM On Demand har følgende indekserte egendefinerte felt:

- Indeksert tall
- Indekseringsdato
- Indeksert avmerkingsboks
- Indeksert valuta
- Indeksert plukklister 1
- Indeksert plukklister 2
- Indeksert plukklister 3
- Indeksert plukklister 4
- Indeksert plukklister 5

Unntak: Når det gjelder alle egendefinerte objekter, bruker enkelte felt andre navngivningsregler enn de som vises i de tidligere tabellene.

- Indeksert plukklister 6 = Type
- Indeksert kort tekst 1 = Hurtigsøk 1
- Indeksert kort tekst 2 = Hurtigsøk 2
- Indeksert lang tekst = Navn

Om tilpasning av plukklister i adresseposter

Alle tilpasninger av plukklister for adresser som er delt mellom firmaer, kontaktpersoner, forhandlere og partnere, er også delt (for eksempel indekserte plukklister, egendefinert plukklister 1, egendefinert plukklister 2 osv.). Det er imidlertid mulig å bruke en egendefinert etikett for plukklister. Selv om for eksempel plukklisterdefinisjonen for Indeksert plukklister 1 er den samme for Firmaadresse og Kontaktpersonadresse, kan du gi feltet navnet *Min plukklister A* i én post og navnet *Min plukklister 1* i den andre posten. Ved indekserte plukklister kan selskapsadministratorer velge hvilken plukklister som skal tilpasses og brukes, men de har ikke slik kontroll over egendefinerte plukklister.

Slik bruker du indekserte egendefinerte felt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Administrer feltetiketter på siden Felt for *posttype*, og gi nytt navn til de indekserte egendefinerte feltene i henhold til det som er aktuelt for selskapet. Se [Administrere feltetiketter \(på side 1237\)](#).

Tilbakestill innstillinger til standardverdier

Du kan tilbakestill alle nye feltnavn til de opprinnelige navnene. (Standardvalget påvirker ikke egendefinerte felt eller plukklisterverdier du har lagt til – disse tilbakestilles ikke til standardverdiene.)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik tilbakestiller du innstillingene til standardinnstillingene

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5 Klikk på knappen Administrer feltetiketter på feltsiden for *posttype*.
- 6 Klikk på knappen Standard.

Endre plukklisterverdier

Noen felt har en rullegardinliste med forhåndsdefinerte verdier som brukerne må velge fra. Denne listen kalles en *plukkliste*. Verdiene i plukklisten for feltet Område for serviceforespørsler kan for eksempel være Produkt, Installasjon, Vedlikehold og Opplæring.

Du kan legge til, redigere og endre rekkefølgen på verdier i plukklister for felt. Plukklister må inneholde minst én verdi, men maksimalt antall verdier (aktive eller deaktiverte) er 1 000. Rekkefølgenummeret for en ny plukklisteoppføring fylles ut automatisk, men du kan endre rekkefølgenummeret når du redigerer plukklisten.

Systemet tillater ikke at du endrer plukklisterverdier som brukes til prognoser og rapportmålinger. Du kan imidlertid endre andre plukklisterverdier som brukes som basis for standardlister som vises andre steder i applikasjonen. Når det gjelder disse standardlistene, inkluderes fortsatt postene som oppfyller kriteriene, uavhengig av plukklisterverdiene du ga nytt navn til. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om felt, plukklister og målinger \(på side 1337\)](#).

Når du har opprettet en ny plukkliste, blir den innledende verdien *<Ingen verdier>* automatisk tilgjengelig i plukklisten. Denne verdien brukes til å informere brukerne om at det foreløpig ikke finnes verdier i plukklisten, i tilfeller der feltet legges til i et sideoppsett før faktiske verdier legges til i listen. Standardvalget *<Ingen verdier>* forsvinner fra en plukkliste så snart en egendefinert verdi legges til i plukklisten.

ADVARSEL: Ikke bruk standardverdien *<Ingen verdier>* som en del av en ny plukkliste eller overlappende plukkliste. Hvis du bruker verdien på denne måten, kan det oppstå feil i Oracle CRM On Demand. Hvis du fortsatt vil ha valget *<Ingen verdier>* tilgjengelig i en plukkliste, må du legge det til som en egendefinert verdi.

Det er best om du ikke gir nytt navn til eksisterende plukklisterverdier eller bruker dem på nytt. Deaktiver i stedet den gamle plukklisterverdien, opprett en ny plukklisterverdi, og foreta en import eller masseoppdatering (eller Web-tjenester som et alternativ) for å endre alle postverdier til nye plukklisterverdier. Hvis du endrer en verdi i en plukkliste, må du kontrollere at verdien blir oppdatert og endret for hver enkelt post som ikke implementeres automatisk av Oracle CRM On Demand.

Vær oppmerksom på følgende hensyn for visse posttyper og plukklisfelt når du skal endre plukklisterverdier:

- I Oracle CRM On Demand (standardapplikasjonen) angis oppgaveprioriteten i oppgavelister med piler. En pil opp angir 1-Høy prioritet, ingen pil angir 2-Middels prioritet, og en pil ned angir 3-Lav prioritet. Hvis du endrer visningsverdiene for feltet Prioritet i posttypen Aktivitet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien 1-Høy til verdien Høyeste), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelisten, med mindre du bruker følgende mønstre: 1-etikett, 2-etikett eller 3-etikett, der etikett er navnet du gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for 1-etikett, ingen pil for 2-etikett, pil ned for 3-etikett og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for

verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som du legger til i plukklisten for feltet Prioritet.

- Når du legger til eller redigerer verdiene som er tilgjengelige som standard i plukklisten for feltet Status eller aktivitetsposttypen, kan det gi uønskede resultater for aktivitetsbehandling. Oracle CRM On Demand ser spesifikt etter verdiene for feltene Fullført, Sender, Sendt eller Planlagt når aktiviteter behandles. Hvis selskapet deaktiverer disse statusverdiene og erstatter dem med egendefinerte verdier, vil ikke aktivitetsbehandlingen i Oracle CRM On Demand-applikasjonen fungere som beskrevet. Derfor anbefales det ikke å endre plukklisteverdiene til feltet Status for aktivitetsposttypen.
- Det er ikke støtte for tilpasning av plukklistene for prøvetransaksjonstype, firmabesøkstype og kontaktpersonbesøkstype i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition på grunn av spesialkoding.
- Når feltet Status i en serviceforespørsel settes til enten Lukket eller Annullert, oppdaterer Oracle CRM On Demand feltet Lukkingstidspunkt i serviceforespørselen automatisk slik at det viser datoen og klokkeslettet da statusen ble endret. Vi anbefaler derfor på det sterkeste at selskapet ditt ikke deaktiverer noen av disse verdiene i plukklisten Status for posttypen Serviceforespørsel. Selskapet ditt kan imidlertid endre visningsnavnet for verdien Lukket, verdien Annullert eller begge verdiene. Hvis selskapet ditt endrer visningsnavnet for verdien Lukket, oppdaterer Oracle CRM On Demand feltet Lukkingstidspunkt i en serviceforespørsel når statusen for serviceforespørselen endres til verdien som opprinnelig var kalt Lukket. Hvis selskapet ditt endrer visningsnavnet for verdien Annullert, oppdaterer Oracle CRM On Demand tilsvarende feltet Lukkingstidspunkt i en serviceforespørsel når statusen for serviceforespørselen endres til verdien som opprinnelig var kalt Annullert.

MERKNAD: Innstillingen i avmerkingsboksen Behold deaktivert plukklisteverdi ved oppdatering i selskapsprofilen bestemmer om en deaktivert plukklisteverdi kan bli værende i en post når posten oppdateres via brukergrensesnittet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan denne innstillingen påvirker virkemåten for deaktiverte verdier i plukklistefelt, se [Om innstillingen Behold deaktivert plukklisteverdi ved oppdatering \(på side 1243\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon. I tillegg gjelder følgende:

- Hvis du vil legge til eller endre verdier i statusplukklisten for posttypen Aktivitet, må rollen din omfatte rettigheten Tilpass applikasjon - rediger plukkliste for aktivitetsstatus.
- Hvis du vil legge til eller endre verdier i statusplukklisten for posttypen Serviceforespørsel, må rollen din omfatte rettigheten Tilpass applikasjon - rediger plukklisten Status for serviceforespørsel.

Slik endrer du plukklister

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5 Klikk på koblingen Rediger plukkliste for feltet du vil tilpasse verdiene for, på siden Felt for *posttype*.
- 6 Utfør følgende trinn etter behov for å oppfylle kravene dine i vinduet Rediger plukkliste:
 - Hvis du vil endre en eksisterende verdi, angir du den nye verdien i feltet Plukklisteverdier, eller du deaktiverer den gamle verdien og oppretter en ny verdi.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises i plukklisten for andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, påvirkes ikke de andre plukklisteverdiene av endringen du gjorde her.

Du kan også legge til en beskrivelse for hver plukklisteverdi.

- Hvis du vil legge til en ny verdi, angir du opplysningene i raden som vises nederst i listen.
Hvis du vil legge til flere nye verdier, klikker du på Lagre og ny.
Nye plukklisterverdier du legger til, vises automatisk med blå tekst i hakeparenteser på andre aktiverte språk (uavhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke). Hvis du angir en beskrivelse for en verdi, vises beskrivelsen også i blå tekst og klammeparenteser.
- Hvis du vil slette en verdi, merker du av for Deaktivert. Hvis du vil skjule eller vise deaktiverte verdier, klikker du henholdsvis på Skjul deaktivert eller Vis deaktivert.

ADVARSEL: Når du deaktiverer verdier, skjuler du også de oversatte versjonene på andre språk.

- Hvis du vil endre rekkefølgen som plukklisterverdiene vises i, endrer du tallene i kolonnen Rekkefølge.

TIPS: Vurder å angi tall med en viss avstand fra hverandre, for eksempel 10, 20, 30 og så videre. Dermed blir det enklere å legge til nye verdier i midten av plukklisten uten å endre rekkefølgen på hele listen.

- Hvis du vil ordne plukklisterverdiene i alfabetisk rekkefølge bare for det gjeldende språket, klikker du på knappen Lagre og sorter alfabetisk.
- Hvis du vil ordne plukklisterverdiene i alfabetisk rekkefølge for alle språk, klikker du på knappen Lagre og sorter alfabetisk for alle språk.

7 Klikk på Lagre og lukk i vinduet Rediger plukklister.

8 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til en ny plukklisterverdi eller beskrivelsen av en verdi manuelt:

- a Velg språket fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på siden Felt.
- b Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Rediger plukklister.
- c Skriv inn det oversatte motstykket, og klikk på Lagre.

MERKNAD: Den interne ID-en og den språkspesifikke standardverdien vises i applikasjonen, slik at det blir enklere å identifisere plukklisterverdien når du redigerer. Hvis du redigerer feil plukklisterverdi, blir plukklisten usynkronisert på tvers av språk. Når dynamiske oppsett brukes, kan du ikke bruke plukklisterverdier som er identiske med interne plukklister-ID-er, ettersom dette kan ha uforutsette konsekvenser.

Om innstillingen Behold deaktivert plukklisterverdi ved oppdatering

Innstillingen i avmerkingsboksen Behold deaktivert plukklisterverdi ved oppdatering i selskapsprofilen bestemmer følgende:

- Hvorvidt en deaktivert plukklisterverdi kan beholdes i et felt i en post når en bruker oppdaterer feltet internt eller redigerer posten via brukergrensesnittet.
- Hvorvidt importassistenten kan oppdatere et plukklisterfelt for flervalg med en verdiliste som inneholder én eller flere deaktiverte verdier som allerede er valgt i feltet.

Slik påvirker innstillingen oppdateringer i brukergrensesnittet

Hvis det ikke er merket av i boksen Behold deaktivert plukklisterverdi ved oppdatering i selskapsprofilen, og en bruker redigerer en post som inneholder en deaktivert verdi i et plukklisterfelt, via brukergrensesnittet, er virkemåten som følger:

- Hvis brukeren redigerer plukklisterfeltet internt, er den deaktiverte verdien ikke lenger valgbar i feltet.
- Hvis brukeren åpner posten på en postredigeringside som viser plukklisterfeltet, blir den deaktiverte verdien fjernet fra feltet og er ikke lenger valgbar. Hvis feltet som inneholdt den deaktiverte verdien, er overordnet i en overlappende plukklister, nullstilles også det relaterte plukklisterfeltet.

Hvis brukeren avbryter operasjonen uten å lagre noen endringer, beholdes den deaktiverte verdien i feltet. Hvis feltet er overordnet i en overlappende plukklister, endres ikke den eksisterende verdien i det relaterte plukklisterfeltet. Dette gjelder i begge tilfellene ovenfor.

Hvis det er merket av i boksen Behold deaktivert plukklisteverdi ved oppdatering i selskapsprofilen, og en bruker redigerer en post som inneholder en deaktivert verdi i et plukklistefelt, via brukergrensesnittet, er virkemåten som følger:

- Hvis brukeren redigerer plukklistefeltet internt, er den deaktiverte verdien som tidligere ble valgt, fortsatt valgbar i feltet, sammen med eventuelle aktive verdier. Den deaktiverte verdien vises sist i listen over verdier som kan velges for feltet. Hvis brukeren fjerner den deaktiverte verdien fra plukklistefeltet, og deretter lagrer oppdateringen, er den deaktiverte verdien ikke lenger valgbar i feltet.
- Hvis brukeren åpner posten på en postredigeringside som viser plukklistefeltet, blir den deaktiverte verdien ikke fjernet fra plukklistefeltet, selv om brukeren redigerer andre felt i posten og lagrer oppdateringene. Hvis brukeren redigerer feltet som inneholder den deaktiverte verdien, er den deaktiverte verdien fortsatt valgbar, sammen med eventuelle aktive verdier. Den deaktiverte verdien vises sist i listen over verdier som kan velges for feltet. Hvis brukeren fjerner den deaktiverte verdien fra feltet, og deretter lagrer oppdateringen, er den deaktiverte verdien ikke lenger valgbar i feltet.

Hvis feltet som inneholder den deaktiverte verdien, er overordnet i en overlappende plukkliste, er bare verdien som tidligere ble valgt, tilgjengelig i den relaterte plukklisten. Hvis brukeren velger en ny verdi i den overordnede plukklisten, blir verdiene som er knyttet til den nye overordnede verdien, tilgjengelige i den relaterte plukklisten.

Slik påvirker innstillingen oppdateringer fra andre kanaler

Når det gjelder oppdateringer av poster fra andre kanaler, er innstillingen i avmerkingsboksen Behold deaktivert plukklisteverdi ved oppdatering i selskapsprofilen bare aktuell i tilfeller der importassistenten prøver å oppdatere et plukklistefelt for flervalg med importdata som inneholder én eller flere deaktiverte verdier. Hvis det ikke er merket av i boksen, oppdateres ikke plukklistefeltet for flervalg. Hvis det derimot er merket av i boksen Behold deaktivert plukklisteverdi ved oppdatering, skjer følgende:

- Hvis alle de deaktiverte verdiene i importdataene allerede er valgt i posten, blir feltet oppdatert, og de deaktiverte verdiene beholdes i verdilisten.
- Hvis importdataene inneholder minst én deaktivert verdi som ikke allerede er valgt i feltet, blir feltet ikke oppdatert.

Vær oppmerksom på at innstillingen i avmerkingsboksen Behold deaktivert plukklisteverdi ved oppdatering i selskapsprofilen ikke er aktuell i følgende tilfeller:

- Når en post oppdateres via Web-tjenester, en JavaScript API-metode eller en REST API-forespørsel, og en deaktivert verdi inngår i importdataene for et plukklistefelt for flervalg. I slike tilfeller importeres alltid den deaktiverte verdien.
- Når en post som inneholder en deaktivert verdi i et plukklistefelt med én verdi, oppdateres via en annen kanal enn brukergrensesnittet. I slike tilfeller fjernes aldri den deaktiverte verdien fra feltet i posten med mindre en ny, aktiv verdi, eller en nullverdi, er angitt for feltet i importdataene.

Som standard er det ikke merket av i boksen Behold deaktivert plukklisteverdi ved oppdatering i selskapsprofilen, men administratoren kan endre denne innstillingen.

Tilordne plukklisteverdier til plukklisteverdigrupper

For mange posttyper. Du kan tilordne verdiene i plukklistefeltene til én eller flere plukklisteverdigrupper. Plukklisteverdigrupper begrenser antall verdier som er tilgjengelige for brukere, som kan velges i plukklistefelt. Hver plukklisteverdigruppe kan kontrollere ett eller flere plukklistefelt for én eller flere posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger om plukklisteverdigrupper, se [Om plukklisteverdigrupper \(på side 1309\)](#).

Når du tilordner verdiene i et plukklistefelt til plukklisteverdigruppene, kan du gjøre følgende:

- Tilordne noen, ingen eller alle verdiene til en bestemt plukklisteverdigruppe.
- Tilordne hver verdi til en eller flere plukklisteverdigrupper, eller til ingen plukklisteverdigrupper.

Slik tilordner du plukklisterverdier til plukklisterverdigrupper

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på koblingen Rediger PVG for plukklisten du vil tilordne til en eller flere plukklisterverdigrupper, på siden Felt for *posttype*.
- 6 I trinn 1 på sidene Oppsett for PVG-tilordninger gjør du følgende:
 - a I området Plukklisterverdigruppe på siden velger du en plukklisterverdigruppe.
 - b Bruk pilene for å flytte verdiene du vil tilordne til den valgte plukklisterverdigruppen, fra listen Tilgjengelige verdier for plukkliste til listen Verdier relatert til valgt PVG.
 - c Gjenta trinn a og b for hver plukklisterverdigruppe du vil tilordne til feltet.
- 7 Når du har fullført tilordningen av verdiene til plukklisterverdigruppene, kan du gå til trinn 2 på sidene Oppsett for PVG-tilordninger og bekrefte tilordningene.
- 8 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Hensyn som må tas når du setter opp plukklisterverdigrupper \(på side 1310\)](#)
- [Prosess for å sette opp plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Opprette plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#)

Tilpasse relaterte elementoppsett

Du kan tilpasse sideoppsettene for bedre utseende og følelse i Oracle CRM On Demand. Med oppsettsfunksjonaliteten for relaterte elementer kan du tilpasse oppsett for relaterte lister for de fleste posttyper for å vise de spesifikke feltene. Du kan velge felt fra relaterte lister og enkelte overordnede felt. Du kan velge hvilke felt du vil skal vises, og du kan angi rekkefølgen på feltene som dekker dine forretningsbehov. Du kan imidlertid ikke velge antall rader som vises.

For følgende relaterte elementer kan du eventuelt velge et sorteringsfelt fra et begrenset sett med felt og angi om postene skal sorteres i stigende eller synkende rekkefølge:

- Aktiva, for alle overordnede posttyper.
- Kontaktpersoner, bare for den overordnede posttypen Firma.
- Salgsmuligheter, for følgende overordnede posttyper: Firma, Kampanje, Kontaktperson, Egendefinerte objekter 01 til og med 03, Forhandler, Målsetting, Salgsmulighet (det relaterte elementet for underordnede salgsmuligheter) og Partnerprogram.

ADVARSEL: Hvis du angir et sorteringsfelt, kan det påvirke ytelsen.

MERKNAD: Du kan ikke tilpasse oppsettet for området for relaterte opplysninger for Team for de fleste posttypene som støtter team.

Hvis valget Aktiver utvidet visning for faner er angitt i selskapsprofilen, kan du angi tilpassede standardfiltre for områder for relaterte opplysninger som støtter den utvidede visningen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Administrere standardfilterkriterier for relaterte elementer \(på side 1246\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilpasser oppsettet av relaterte elementer.

Slik tilpasser du oppsettet av relaterte elementer

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for ønsket posttype under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Oppsett for relaterte opplysninger som du vil bruke for posttypen du har valgt, under Håndtering av sideoppsett.
Siden Område for relaterte opplysninger vises.
- 5 Velg typen relaterte opplysninger du vil tilpasse, under Oppsett av relaterte opplysninger.
Siden Oppsett for relaterte opplysninger for typen relaterte opplysninger du har valgt, vises.
MERKNAD: Elementene under Oppsett av relaterte opplysninger varierer etter hvilken posttype du velger.
- 6 Gjør ett av følgende:
 - Klikk på Rediger hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 - Klikk på Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.Oppsettsveiviseren for relaterte opplysninger vises og veileder deg gjennom prosessen.
- 7 Angi et navn på oppsettet og en beskrivelse (valgfritt) i trinn 1, Navn på oppsett, og klikk deretter på Neste.
- 8 Velg felt fra de tilgjengelige feltlistene i trinn 2, Feltinnstillinger, og klikk på pil opp og pil ned ved siden av listen Valgte felt for å organisere feltene i ønsket rekkefølge.
Maksimalt antall felt for et oppsett er 20. Hvis du velger mer enn 20 felt, vises en feilmelding når du prøver å lagre oppsettet.
- 9 (Valgfritt) Hvis valget Sorter etter er tilgjengelig, kan du velge et sorteringsfelt og angi om postene skal sorteres i stigende eller synkende rekkefølge.
MERKNAD: Hvis du ikke velger et sorteringsfelt, brukes standard sorteringsfelt og sorteringsrekkefølge.
Sorteringskriteriene gjelder både der områdene for relaterte opplysninger vises som faner, og der de vises som lister. Feltet som velges på rullegardinmenyen Sorter etter, brukes ved sortering, selv om dette feltet ikke er tilgjengelig i listen Valgte felt. Hvis du for eksempel velger Opprettet: Dato i rullegardinlisten Sorter etter for området for relaterte opplysninger for salgsmuligheter, sorteres alle salgsmuligheter etter opprettelsesdato, selv om feltet Opprettet: Dato ikke er tilgjengelig i listen Valgte felt.
- 10 Klikk på Fullfør.

Administrere standardfilterkriterier for relaterte elementer

Hvis valget Aktiver utvidet visning for faner er angitt i selskapsprofilen, kan du angi tilpassede standardfiltre for områder for relaterte opplysninger som støtter den utvidede visningen. Hvis du definerer et filter for et område for relaterte opplysninger, brukes filteret når en bruker åpner den overordnede postdetaljsiden, hvis begge disse vilkårene er oppfylt:

- Brukeren benytter faneformatet for områdene for relaterte opplysninger.
- Feltet som brukes for filteret, er et tilgjengelig søkefelt i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerens rolle for den relaterte posttypen.

Brukerne kan nullstille standardfilteret. Hvis en bruker navigerer bort fra postdetaljsiden og deretter går tilbake til siden, blir imidlertid det tilpassede standardfilteret aktivert igjen.

Vær oppmerksom på følgende når du skal angi kriteriet for et tilpasset standardfilter:

- Du kan bare ha ett filter for en relatert posttype for en bestemt overordnet posttype. Du kan ikke angi ulike filtre for de enkelte oppsettene for en relatert posttype.

- Et filter kan påvirke ytelsen når en bruker åpner fanen for relaterte opplysninger eller postdetaljsiden hvis området for relaterte opplysninger er den første fanen på detaljsiden.
- Hvis feltet du velger for filteret, ikke finnes i et oppsett for området for relaterte opplysninger for posttypen, blir feltet lagt til i området for relaterte opplysninger under kjøring, forutsatt at filterfeltet er et tilgjengelig søkefelt i søkeoppsettet for den relaterte posttypen i brukerens rolle.
- Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over felt som er tilgjengelige for bruk som filterfelt. Det anbefales å bruke ett av disse feltene for filteret.
- Hvis feltet du velger for filteret, ikke er et plukklisterfelt, lagres den angitte filterverdien på ditt brukerspråk og blir ikke oversatt. Når en bruker åpner listen over relaterte poster, blir postene filtrert etter verdien du har angitt for filteret, uavhengig av språket til brukeren som åpner den filtrerte listen. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av plukklisterfelt i standardfilterkriterier, se avsnittet Om plukklisterfelt i standardfilterkriterier i dette emnet.
- Hvis du bruker et felt med et format som er avhengig av den nasjonale innstillingen til gjeldende bruker av filteret, vil søket returnere postene som samsvarer med filterverdien, uavhengig av formatet. Hvis du for eksempel bruker et datofelt for filteret, vil søket returnere postene der datoen i filterfeltet samsvarer med datoen du angir, uavhengig av hvordan denne datoen er formatert for brukeren som viser listen over relaterte poster.
- Det skilles mellom store og små bokstaver i søket etter poster som oppfyller filterkriteriet.

Om plukklisterfelt i standardfilterkriterier

Hvis du velger et plukklisterfelt for filteret, og hvis én eller flere verdier må angis for filterbetingelsen, kan du bruke oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) til å velge verdiene, eller du kan angi verdiene direkte.

Betingelsene Lik, Inneholder alle verdier, Inneholder ingen av verdiene og Ikke lik har følgende virkemåte når du angir filterkriteriet:

- Hvis du bruker oppslagsikonet til å velge en plukklisterverdi, eller hvis du angir en verdi som samsvarer eksakt med en eksisterende plukklisterverdi på ditt språk, lagres den språkuavhengige koden for plukklisterverdien for søket. Når en bruker åpner listen over relaterte poster i Oracle CRM On Demand, sammenlignes den språkuavhengige koden som ble lagret, med de språkuavhengige kodene for plukklisterverdiene, og den tilhørende plukklisterverdien for den språkuavhengige koden på brukerens språk brukes til å filtrere listen over relaterte poster.
- Hvis du angir en verdi som ikke samsvarer eksakt med en eksisterende plukklisterverdi på ditt brukerspråk, lagres den angitte verdien for søket. Verdien lagres på ditt brukerspråk. Når en bruker åpner listen over relaterte poster i Oracle CRM On Demand, sammenlignes verdien du har angitt, med de språkuavhengige kodene for plukklisterverdiene. Postene blir filtrert etter verdien du har angitt for filteret, uavhengig av språket til brukeren som åpner den filtrerte listen.

For betingelsene Mellom, Større enn og Mindre enn blir verdien du angir eller velger for filteret, lagret for søket. Verdien lagres på ditt brukerspråk. For disse betingelsene sammenlignes verdien du angir, med de språkuavhengige kodene for plukklisterverdiene i Oracle CRM On Demand.

For betingelsen Inneholder minst én verdi blir verdiene du angir eller velger for filteret, lagret for søket. Verdiene lagres på ditt brukerspråk. For denne betingelsen i Oracle CRM On Demand sammenlignes verdien du angir, med plukklisterverdiene, og ikke de språkuavhengige kodene for verdiene. Derfor kan bruk av betingelsen Inneholder minst én verdi for et standardfilter gi uforutsette resultater for brukere som har et annet brukerspråk.

Du finner flere opplysninger om filterkriterier og filterverdier i følgende emner:

- [Om filterbetingelser \(på side 76\)](#)
- [Om filterverdier \(på side 80\)](#)
- Om søk i plukklister for flervalg (se [Om søk i plukklister for flervalg](#) på side 82)

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du angir kriteriet for et tilpasset standardfilter for en relatert posttype.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik angir du kriteriet for et tilpasset standardfilter for en relatert posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den overordnede posttypen i området Posttypeoppsett.
Hvis du for eksempel vil angi et filter for listen over poster i et område for relaterte opplysninger på en besøksdetaljside, klikker du på Aktivitet.
- 4 Klikk på koblingen Oppsett for relaterte opplysninger for den aktuelle posttypen i området Håndtering av sideoppsett på siden Applikasjonstilpasning for posttypen.
Hvis du for eksempel vil angi et filter for listen over poster i området for relaterte opplysninger med tittelen Kontaktpersoner på besøksdetaljsiden for firmaer, klikker du på Oppsett for relaterte opplysninger for firmabesøk på siden Applikasjonstilpasning for aktivitet.
- 5 Klikk på Håndter standardfilterkriterier på tittelinnen på siden Oppsett av relaterte opplysninger.
- 6 Gjør ett av følgende på siden Standardfilterkriterier for den overordnede posttypen:
 - a Klikk på Nye standardfilterkriterier hvis det ikke allerede finnes et filter for den relaterte posttypen.
 - b Hvis det allerede finnes et filter for den relaterte posttypen, angir du et valg på postnivåmenyen for filteret, som følger:
 - Velg Rediger hvis du vil redigere filteret.
 - Velg Slett hvis du vil slette filteret.
- 7 Hvis du definerer et filter for en relatert posttype for første gang, må du velge den relaterte posttypen i feltet Relatert posttype på siden Rediger standardfilterkriterier.
Bare de relaterte posttypene som ikke allerede har et standardfilter definert, er tilgjengelige for valg.
MERKNAD: Når du redigerer et eksisterende tilpasset standardfilter for en relatert posttype, kan du ikke velge en annen relatert posttype i feltet Relatert posttype. Hvis du vil opprette et filter for en annen relatert posttype, må du opprette et nytt filter.
- 8 Velg feltet for filteret og en filterbetingelse i området Standardfilterkriterier, og velg eller angi filterverdien.
- 9 Lagre endringene.

Om grenser for egendefinerte oppsett

Følgende oppsettstyper har visse begrensninger:

- Statiske sideoppsett
- Dynamiske sideoppsett
- Hjemmesideoppsett
- Søkeoppsett

For statiske oppsett, dynamiske oppsett og hjemmesideoppsett kan du bruke høyst 50 tegn (inkludert mellomrom) i navnet på et egendefinert oppsett. For søkeoppsett kan du bruke høyst 30 tegn (inkludert mellomrom) i navnet på et egendefinert oppsett.

Ikke bruk mer enn totalt 30 000 tegn i navnene på oppsett av en bestemt type for en posttype, inkludert et eventuelt standardoppsett. Ellers vil ikke veiviseren for håndtering av rolle fungere ordentlig. Denne grensen bestemmer hvor mange egendefinerte oppsett du kan opprette. Når oppsettsnavnene lagres i Oracle CRM On Demand, blir de atskilt med komma slik at det totale antall tegn som er nødvendig for å lagre et oppsettsnavn, er:

$1 + (\text{lengde på oppsettsnavn})$

I dette tilfellet er *lengde på oppsettsnavn* antall tegn i oppsettsnavnet.

Når du skal beregne hvor mange oppsett av en bestemt type du kan opprette for en posttype, må du anslå hvor mange tegn som vil bli brukt i et typisk oppsettsnavn. Bruk deretter følgende formel:

$$30000/[1+(lengde\ på\ oppsettsnavn)]$$

I denne formelen er *lengde på oppsettsnavn* antall tegn i et typisk oppsettsnavn.

Eksempel: Hvis selskapet bruker gjennomsnittlig 29 tegn i navnet på et egendefinert statisk sideoppsett for posttypen Firma, kan ca. 1000 statiske sideoppsett lagres for posttypen Firma, dvs. 30 000 dividert med 30. Tegnene som er brukt i navnet på standard statisk sideoppsett for posttypen, regnes også med i den totale begrensningen. Derfor er antall egendefinerte statiske sideoppsett som kan lagres for posttypen Firma i dette eksemplet, 999 eller færre, avhengig av lengden på navnet på standardsideoppsettet.

Hvis selskapet bruker 29 tegn i navnet på hvert hjemmesideoppsett for posttypen Firma, vil antallet egendefinerte hjemmesideoppsett som kan lagres for posttypen Firma, være ca. 999, avhengig av lengden på navnet på standard hjemmesideoppsett for posttypen Firma.

Tilpasse statiske sideoppsett

Riktig utseende og funksjonalitet i en applikasjon er viktig for brukervennlighet, og tilpassing av sideoppsett er én måte å oppnå riktig utseende og funksjonalitet på. Du kan gjøre følgende som en del av tilpasningsprosessen:

- Legge til egendefinerte felt i skjermbildene Rediger, Detaljer og Opprett.
- Gjøre felt obligatoriske i skjermbildene Rediger og Opprett.
- Legge til eller skjule områder på detaljsidene.

Du kan gjøre områder utilgjengelige (skjulte) for de ansatte, eller du kan gjøre dem tilgjengelige, men skjule dem til å begynne med.

Det er to måter å tilpasse sideoppsett på. Du kan definere statiske sideoppsett der spesifikke felt defineres etter rolle, eller dynamiske sideoppsett som endres basert på posttypen som opprettes. Dynamiske sideoppsett kan også tilordnes etter rolle. Du kan bare bruke et begrenset antall tegn i navn på sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om grenser for egendefinerte oppsett \(på side 1248\)](#).

Du kan opprette nye oppsett for hver posttype og deretter tilordne et sideoppsett for hver posttype til en brukerrolle. Når en bruker med denne rollen logger på, ser brukeren tilpassede oppsett som gjelder spesifikt for hver posttype. Du kan for eksempel opprette to sideoppsett for salgsmuligheter: Ett forenklet sideoppsett for servicerepresentanter der bare de viktigste feltene vises, og et annet oppsett for selgere i felten der mange flere felt vises. Deretter tilordner du de ulike oppsettene til de ulike rollene. Brukere som ikke er tilordnet til rollen for servicerepresentanter eller selgere i felten, ser fortsatt standardoppsettet for siden Salgsmuligheter. Som et annet eksempel kan du opprette to sideoppsett for kontaktpersoner, slik at feltet Firma er obligatorisk når servicerepresentanter legger til nye kontaktpersoner, men ikke obligatorisk når serviceledere legger til nye kontaktpersoner.

Hvis du ikke tilordner et egendefinert sideoppsett for en posttype for en gitt rolle, brukes standardsiden for denne posttypen.

Når du tilpasser et sideoppsett, kan du bestemme følgende:

- Hvilke felt som skal vises på siden.
Du må legge til egendefinerte felt på sideoppsett for at de skal vises. Etterpå vises feltene på redigeringssiden, detaljsiden og skjermbildet Opprett (på handlingslinjen) for brukere med roller som det egendefinerte sideoppsettet er tilordnet til.
- Hvor felt skal vises på siden.
- Hvilke felt som skal være obligatoriske.
- Hvilke felt som skal være skrivebeskyttede.
- Hvilke felt som alltid må finnes i oppsettet, selv om brukerne tilpasser feltoppsettet
- Hvilke koblede posttyper som skal vises i områdene med relaterte opplysninger på detaljsiden.

Det kan for eksempel være aktuelt å vise koblede kontaktpersoner på detaljsiden for firma.

- Hvor mange sideområder som skal vises, og med hvilke overskrifter.

Du kan kopiere standardoppsett, men du kan ikke redigere eller slette dem. Du kan slette et egendefinert oppsett med mindre det allerede er tilordnet til en rolle eller et dynamisk oppsett.

Om tilpasning av sideoppsett

Brukerne kan tilpasse oppsettet for områdene for relaterte opplysninger på detaljsiden for en posttype hvis rettigheten Tilpass detaljside - relaterte opplysninger er aktivert for brukerrollen.

Brukerne kan tilpasse feltoppsettet på detaljsiden for en posttype når brukerrollen er konfigurert som følger:

- Rettigheten Tilpass detaljside - felt er aktivert for rollen.
- Et egendefinert sideoppsett er tilordnet til rollen for posttypen.

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om tilpassede sideoppsett:

- [Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1298\)](#)
- [Hvordan tilpassede feltoppsett virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1302\)](#)

Hensyn i forbindelse med felt i sideoppsett

Når du utformer sideoppsett, bør du vurdere følgende:

- Enkelte postfelt er viktige for beregninger i rapporter og prognoser. Disse feltene er flagget som obligatoriske for å fremtvinge konsekvent bruk av dem. Du kan ikke endre flagget for obligatorisk for disse feltene når du tilpasser et sideoppsett. Du kan heller ikke fjerne dem fra et sideoppsett.
- Hvis du fjerner felt fra et sideoppsett, kan dette få viktige konsekvenser for hvordan postene brukes. Hvis du for eksempel fjerner feltene Status og Publisert i løsningsposter, kan ikke ansatte med dette sideoppsettet godkjenne løsninger eller gjøre dem tilgjengelige for andre.
- Adresser er gruppert slik at feltene og etikettene for dem gjenspeiler navngivningsregelen for hvert land. Derfor kan du ikke skille ut enkeltstående adresselinjer for enkelte posttyper. Du må i stedet velge feltet som inkluderer gruppen med adresselinjer (ett adressevalg). Dette valget erstatter de enkeltstående linjene du kunne velge i tidligere versjoner enn versjon 20, for eksempel Gateadresse, Poststed og Postnummer. Når det for eksempel gjelder kundeemner, vises feltet Fakturering i trinnene Feltinnstillinger og Feltoppsett i assistenten Sideoppsett. Feltet Fakturering omfatter alle forekomstene av feltet Faktureringsadresse.
- Du kan flytte standard og egendefinerte notatfelt i listen Langt/lange tekstfelt i et sideoppsett til andre områder i sideoppsettet.
- Du kan flytte følgende felt til og fra listen Langt/lange tekstfelt, og til og fra andre områder, i et sideoppsett:

Post	Felt navn
Firmaadresse	Beskrivelse
Adresse	Beskrivelse
Adresse	Kommentarer
Salgsvurderingsmal	Beskrivelse
Aktivitet	Neste besøk
Søknad	Eksisterende partnerskap

Post	Felt navn
Søknad	Forventede partnerskapsfordeler
Søknad	Indeksert lang tekst
Aktiva	Beskrivelse
Bok	Beskrivelse
Adresse til forhandler	Beskrivelse
Hendelse	Beskrivelse
Hendelse	Øktdetaljer
Hendelse	Testmål
Midler	Beskrivelse
Forespørsel om midler	Beskrivelse
Husholdning	Beskrivelse
Invitert deltaker	Kommentarer
Invitert deltaker	Øktdetaljer
Meldingsplanelement	Sammendrag
Meldingsplanelement	Forelesernotater
Meldingsplanelement	Målgruppe
Meldingsplan	Målgruppe
Meldingsplan	Kommentar
Meldingsplan	Beskrivelse
Forbindelser for meldingsplanelement	Målgruppe
Forbindelser for meldingsplanelement	Sammendrag
Mål	Beskrivelse
Mål	Målgruppe

Post	Felt navn
Firmabesøk	Neste besøk
Firmabesøk	Beskrivelse
Avtale	Neste besøk
Avtale	Beskrivelse
Deltakersamtale	Neste besøk
Deltakersamtale	Beskrivelse
Kontaktpersonadresse	Akseptable planer
Kontaktpersonadresse	Beskrivelse
Besøk hos kontaktperson	Beskrivelse
Besøk hos kontaktperson	Neste besøk
Smartbesøk	Beskrivelse
Smartbesøk	Neste besøk
Oppgave	Beskrivelse
Oppgave	Neste besøk
Partner	Beskrivelse
Partneradresse	Beskrivelse
Partnerprogram	Beskrivelse
Produkt	Beskrivelse
Produktindikasjon	Beskrivelse
Inntekt	Beskrivelse
Firmainntekt	Beskrivelse
Kontaktpersoninntekt	Beskrivelse
Produktinntekt for salgsmulighet	Beskrivelse

Post	Felt navn
Prøveansvarsfraskrivelse	Ansvarsfraskrivelsestekst
Prøveparti	Beskrivelse
Prøvetransaksjon	Kommentarer
Serviceforespørsel	Emne
Transaksjonsartikkel	Beskrivelse
Kjøretøy	Beskrivelse
Servicehistorikk for kjøretøy	Beskrivelse

Sideoppsett og lister

Du kan også bruke sideoppsett og rollerettigheter til å begrense feltene som brukerne kan søke i, vise i lister og eksportere. Når en bruker oppretter eller begrenser en postliste eller benytter avansert søk til å finne poster, bestemmer rettighetene og sideoppsettene som er knyttet til brukerens rolle, hvilke felt brukeren kan søke i og vise.

Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i brukerrollen, kan brukeren søke i alle søkefeltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelig, i søkeoppsettet som er knyttet til brukerrollen for posttypen. Når brukeren oppretter eller begrenser en liste, er det også mulig å velge et hvilket som helst felt og vise det som en kolonne i listen over poster som søket returnerer.

MERKNAD: Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i brukerrollen, kan brukeren bare søke i et felt hvis det oppfyller begge disse kriteriene:

- Feltet er et tilgjengelig søkefelt i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerens rolle for posttypen.
- Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til brukerrollen for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for rollen, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

Når brukeren oppretter eller begrenser en liste, er det bare mulig å velge et felt for å vise det som en kolonne i listen over poster som søket returnerer, hvis feltet vises i minst ett av detaljsideoppsettene, inkludert dynamiske sideoppsett, som er tilordnet til brukerrollen for posttypen. Begrensningen påvirker også hva brukeren kan eksportere i en liste. Hvis rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i brukerrollen, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan brukeren bare eksportere feltene som vises i den aktuelle listen. Brukeren kan ikke eksportere alle felt i postene i listen.

MERKNAD: I tilfeller der brukerne starter avanserte søk via koblingen Avansert i en liste over relaterte poster i en overordnet post, gjelder ytterligere betingelser for hvilke søkefelt som er tilgjengelige og hvilke felt som kan vises i søkeresultatene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om avansert søk etter relaterte poster \(på side 88\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du et sideoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:
 - Klikk på koblingen Rediger for et eksisterende oppsett hvis du vil endre det.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 - Klikk på koblingen Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.

Veiviseren for sideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.

MERKNAD: Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på.

- 6 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet samt en beskrivelse (valgfritt) for det.
- 7 I trinn 2, Feltoppsett, velger du feltegenskapene på denne måten:
 - Merk av for Obligatorisk for felt du vil gjøre obligatoriske.

MERKNAD: Brukerne blir ikke tvunget til å velge et felt av typen Avmerkingsboks som er merket som Obligatorisk. Hvis du vil at avmerkingsboksfeltet skal ha verdien Sann (det vil si at du vil at avmerkingsboksen skal aktiveres), må du bruke feltvalideringsregler for avmerkingsboksfeltet. For flere opplysninger, se [Om felthåndtering \(på side 1189\)](#).

- Merk av for Skrivebeskyttet for felt du vil gjøre skrivebeskyttede.
- Merk av i boksen Alltid i oppsett for felt som du ikke vil at brukerne skal kunne fjerne fra oppsettet.

MERKNAD: Når du oppretter en nytt sideoppsett, merkes det av i boksen Alltid i oppsett som standard. Den er skrivebeskyttet for alle felt som er konfigurert som obligatoriske, med mindre det er konfigurert en standardverdi for feltet. Hvis det er konfigurert en standardverdi for et obligatorisk felt, er det merket av for Alltid i oppsett, men du kan fjerne avmerkningen. Det anbefales også at du merker av for Alltid i oppsett for alle felt som er konfigurert som betinget obligatoriske. Hvis du bruker eller planlegger å bruke et dynamisk sideoppsett for posttypen, anbefales det å merke av i boksen Alltid i oppsett for plukklistefeltet som styrer det dynamiske oppsettet.

Hvis du vil ha mer informasjon om avmerkingsboksen Betinget obligatorisk, se [Om betinget obligatoriske felt \(på side 1205\)](#).

- 8 I trinn 3, Feltoppsett, kan du gjøre følgende:
 - Flytte felt fra listen Tilgjengelige felt for *posttype* til ulike områder i området Ordne sideoppsett for *posttype*.

Pass på at du flytter de egendefinerte feltene og de bransjespesifikke feltene du vil legge til i skjermbildene. Hvis noen av feltene der du merket av i boksen Alltid i oppsett i trinn 2, ikke allerede finnes i oppsettet, må du legge dem til i oppsettet.

ADVARSEL: Med mindre en standardverdi er konfigurert for et obligatorisk felt, må det obligatoriske feltet være i sideoppsettet. Hvis ikke, kan ikke noen med dette oppsettet opprette eller redigere en post av denne typen. Hvis en standardverdi er konfigurert for et obligatorisk felt, kan det obligatoriske feltet eventuelt vises i sideoppsettet. På samme måte må du kontrollere at de betinget obligatoriske feltene er i de relevante sideoppsettene. Hvis ikke, kan ikke brukerne angi en verdi i disse feltene når de blir obligatoriske.
 - Fjern feltet Beskrivelse fra sideoppsettet, eller flytt feltet Beskrivelse til et annet område i sideoppsettet.
 - Ordne opplysningene på nytt.

MERKNAD: Disse endringene påvirker alle skjermbildene for denne posttypen når en bruker med en aktuell rolle viser sidene. Hvis du derimot oppdaterer feltoppsettet etter at en bruker har tilpasset feltoppsettet for posttypen, gjelder ikke endringene for det tilpassede oppsettet. Enkelte felt omfatter en gruppe med felt eller felt med flere linjer. Unngå å flytte disse feltene rundt ettersom selve opplysningene kan overlappe med andre felt i det endelige oppsettet. Derfor tillater ikke applikasjonen at du flytter tekstfelt med flere linjer, for eksempel

Beskrivelse.

Applikasjonen bruker en adressemaal som inneholder feltene som gjelder spesifikt for hvert land. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om land og adressetilordning \(på side 1597\)](#).

9 I trinn 4, Relaterte opplysninger, kan du gjøre følgende:

- Legge til områder eller fjerne områder som vises på detaljsidene. Områdene er steder der brukere kan koble poster til gjeldende post.

Hvis du for eksempel ikke vil at ansatte skal kunne koble produkter til salgsmuligheter, passer du på at området Produkter ikke vises i boksen Vist eller Tilgjengelige opplysninger.

MERKNAD: Brukere kan endre disse standardinnstillingene via koblingen Rediger oppsett på detaljsiden for applikasjonen. Når brukerne har redigert de personlige oppsettene, ser de ikke nye endringer av relaterte opplysninger som er gjort av selskapsadministratoren, før de redigerer oppsettet senere.

- Endre rekkefølgen på områdene på detaljsidene.

MERKNAD: Disse endringene påvirker detaljsidene for denne posttypen når en bruker med en aktuell egendefinert rolle viser sidene.

10 I trinn 5, Oppsett for relaterte opplysninger, velger du det aktuelle oppsettet for relaterte opplysninger for hvert område med relaterte opplysninger på siden.

MERKNAD: Standardoppsettet for hvert område med relaterte opplysninger er det vanlige oppsettet. Hvis du allerede har opprettet egendefinerte oppsett for relaterte opplysninger, kan du velge dem fra listen. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter oppsett for relaterte opplysninger, se [Tilpasse relaterte elementoppsett \(på side 1245\)](#).

11 Klikk på Fullfør.**12** Tilordne sideoppsettet for denne posttypen til brukerroller etter behov. Se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).**Tilpasse sideoppsett for opprettelse av nye poster**

Du kan opprette og tilpasse sideoppsett som brukes til å opprette nye poster. Med disse oppsettene kan du forbedre utseendet og virkemåten til Oracle CRM On Demand, slik at brukerne bare ser de mest relevante og hyppigst brukte feltene for en posttype.

På siden for oppsett for nye poster kan du velge hvilke felt som skal vises i oppsettet samt hvilke felt som skal være obligatoriske eller skrivebeskyttede, og du kan endre rekkefølgen på feltene i oppsettet i henhold til forretningsbehovene dine.

Du kan kopiere eller redigere et eksisterende oppsett og deretter endre det etter behov.

MERKNAD: Du kan bare bruke et begrenset antall tegn i navn på oppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om grenser for egendefinerte oppsett \(på side 1248\)](#).

Når du har opprettet et oppsett, må du bruke veiviseren for rollehåndtering for å tilordne oppsettet for nye poster til brukerrollene som skal bruke dette oppsettet. Når du gjør dette, angir du også hvor oppsettet skal brukes i applikasjonen. Du kan for eksempel angi at oppsettet bare skal benyttes når en bruker oppretter en post via handlingslinjen eller det globale hodet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av oppsett for nye poster til roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#) og [Om oppsettene for nye postsider \(på side 49\)](#).

Slik oppretter eller endrer du et oppsett for opprettelse av nye poster

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3** Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4** Klikk på koblingen for oppsett for nye poster for *posttype* i området Håndtering av sideoppsett.

5 Gjør ett av følgende på siden for oppsett for nye poster:

- Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
- Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.

Veiviseren for sideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.

6 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet og, om nødvendig, en beskrivelse for det.

7 I trinn 2, Feltoppsett, velger du feltegenskapene på denne måten:

- Merk av for Obligatorisk for felt du vil gjøre obligatoriske.

MERKNAD: Brukerne blir ikke tvunget til å velge et felt av typen avmerkingsboks som er merket som Obligatorisk. Hvis du vil at avmerkingsboksfeltet skal ha verdien Sann (det vil si at du vil at avmerkingsboksen skal aktiveres), må du bruke feltvalideringsregler for avmerkingsboksfeltet. For flere opplysninger, se [Om felthåndtering \(på side 1189\)](#).

- Merk av for Skrivebeskyttet for felt du vil gjøre skrivebeskyttede.

Hvis du vil ha flere opplysninger om avmerkingsboksen Betinget obligatorisk, se [Om betinget obligatoriske felt \(på side 1205\)](#).

8 I trinn 3, Feltoppsett, kan du gjøre følgende:

- Flytte felt fra listen Tilgjengelige felt for posttype til ulike områder i området Ordne sideoppsett for *posttype*.

Pass på at du flytter de egendefinerte feltene og de bransjespesifikke feltene du vil legge til i sideoppsettet.

ADVARSEL: Med mindre en standardverdi er konfigurert for et obligatorisk felt, må det obligatoriske feltet være i sideoppsettet. Hvis ikke, kan ikke noen med dette oppsettet opprette en post av denne typen. Hvis en standardverdi er konfigurert for et obligatorisk felt, kan det obligatoriske feltet eventuelt vises i sideoppsettet. På samme måte må du kontrollere at de betinget obligatoriske feltene er i de relevante sideoppsettene. Hvis ikke, kan ikke brukerne angi en verdi i disse feltene når de blir obligatoriske.

- Fjerne feltet Beskrivelse fra sideoppsettet, eller sørge for at feltet Beskrivelse finnes i området Langt/lange tekstfelt i sideoppsettet.
- Ordne opplysningene ved å flytte feltene mellom områder etter behov.

MERKNAD: Disse endringene påvirker alle skjermbildene for denne posttypen når en bruker med en aktuell rolle viser sidene. Enkelte felt omfatter en gruppe med felt eller felt med flere linjer. Unngå å flytte disse feltene rundt ettersom selve opplysningene kan overlappe med andre felt i det endelige oppsettet.

9 Klikk på Fullfør.

MERKNAD: Når du har lagt til et oppsett i applikasjonen, må du gjøre det tilgjengelig for en brukerrolle før brukerne kan vise det. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til og endrer brukerroller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Endre navn på feltdeltitler

Felt er gruppert i områder på sidene Rediger og Detaljer for poster. Hvis du vil bruke terminologi som brukerne er vant med, kan du gi nytt navn til titlene over feltgruppene på sidene Rediger og Detaljer. Du kan for eksempel endre Nøkkelopplysninger om firma til Firmaprofil på hjemmesiden for firma.

Du kan ikke gi nytt navn til områder i standardoppsett. Du må opprette et nytt oppsett og gi nytt navn til områdene i det egendefinerte oppsettet.

Områder uten felt vises ikke på siden Detaljer.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik gir du nytt navn til et område

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.
- 5 Klikk på Rediger områder på siden Sideoppsett for *posttype*.
- 6 Velg primærspråket for selskapet fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- 7 Skriv inn navnet du vil bruke, i Vist navn.
- 8 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes. Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, påvirkes ikke de andre plukklisterverdiene av endringen du gjorde her.

- 9 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
 - a Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
 - b Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
 - c Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden Felt du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.

Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

Om egendefinerte Web-appleter

Egendefinerte Web-appleter gjør det mulig å bygge inn eksternt Web-innhold, rapporter og instrumentpaneler på følgende steder i Oracle CRM On Demand:

- For globale Web-appleter:
 - Handlingslinje

MERKNAD: For versjon 27 og senere kan dette også henvise til globale Web-appleter i det globale hodet, som kan konfigureres som en del av et oppsett for handlingslinje og globalt hode.

- Min hjemmeside
- For Web-appleter av posttypen:
 - Hjemmeside for posttype
 - Detaljside

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se [Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand \(på side 1314\)](#).

Du kan opprette fem typer Web-appleter, som gir deg muligheten til å bygge inn ulike typer Web-innhold:

- **Instrumentpanel.** Brukes til å bygge inn instrumentpaneler.
- **Mating.** Brukes til å bygge inn RSS-matinger. Det kan for eksempel være aktuelt å bygge inn en nyhetsmating på Min hjemmeside.

Merknad: Det er bare RSS 2.0-standarden som støttes.
- **HTML.** Brukes til å bygge inn HTML-kode. Du kan for eksempel bruke denne Web-appleten til å bygge inn Web-skjermelementer fra en ekstern kilde, for eksempel Google Maps.
- **Rapport.** Brukes til å bygge inn rapporter.

- **URL-adresse.** Brukes til å bygge inn innhold som er tilgjengelig på den angitte URL-adressen, i en applet i Oracle CRM On Demand. Det kan for eksempel være aktuelt å ha en egendefinert Web-applet på siden Detaljer om kundeemne som du kan bruke til å vise et Google-søk etter navnet på dette kundeemnet. Hvis du vil ha mer informasjon om standardisering av URL-adresser i Oracle CRM On Demand, se [Om standardisering av URL-adresser \(på side 1303\)](#).

MERKNAD: Selv om det er mulig å bruke en URL-adresse til å bygge inn en rapport eller et instrumentpanel i en egendefinert Web-applet, Web-fane eller Web-kobling av typen URL-adresse, er det ikke full støtte for denne funksjonaliteten, og URL-adressen vil kanskje ikke fungere etter en oppgradering. For informasjon om hvor rapporter og instrumentpaneler kan bygges inn i Oracle CRM On Demand, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Du kan legge til en Web-applet for alle posttyper som koblingene Sideoppsett vises for.

Det er to fordeler ved å opprette en egendefinert Web-applet i stedet for en egendefinert Web-fane:

- Du kan bruke en egendefinert Web-applet som vises på en side, for eksempel Detaljer om kundeemne, til å vise data på detaljsiden sammen med andre kontekstavhengige data. Hvis de eksterne dataene på den annen side vises ved hjelp av en Web-fane, forlater du detaljsiden og omdirigeres til Web-fanesiden når du klikker på Web-fanen.
- Det kan hende at selskapet har mye informasjon du vil vise, for eksempel eiendeler for porteføljer. Du kan bruke egendefinerte Web-appleter til å vise mye data fra et annet Web-område uten at du trenger å laste opplysninger til Oracle CRM On Demand. Hvis du laster mye data til Oracle CRM On Demand, må du bruke integreringsverktøy til å håndtere store antall datakolonner.

Grenser for egendefinert Web-applet

Det maksimale antallet egendefinerte Web-appleter som kan vises i en veiviser for oppsett, er 200. Denne grensen gjelder i veiviserne for oppsett for Min hjemmeside, hjemmesider og detaljsider for posttype samt handlingslinjen. Egendefinerte hjemmesiderapporter er inkludert i antallet egendefinerte Web-appleter for hjemmesiden for posttype og Min hjemmeside.

Denne grensen kan påvirke oppsettene sluttbrukerne ser i applikasjonen, i tillegg til veiviserne for oppsett som administratorer bruker til å opprette og redigere oppsett. Hvis det opprettes flere enn 200 egendefinerte Web-appleter for en plassering (det vil si for Min hjemmeside, en hjemmeside eller detaljside for posttype eller handlingslinjen) vises bare de 200 sist endrede egendefinerte Web-appletene i veiviseren for oppsett neste gang du redigerer et oppsett for plasseringen. Eventuelle gjenværende egendefinerte Web-appleter vises ikke, selv om disse appletene tidligere var inkludert i listen over viste appleter eller listen over tilgjengelige appleter. Når du har lagret endringene i oppsettet, vil alle appleter som ikke var tilgjengelige i veiviseren, ikke lenger være tilgjengelige for sluttbrukere med en rolle som har dette oppsettet, selv om appleten tidligere ble vist i oppsettet som standard eller var tilgjengelig for brukere for tilføyelse i oppsettet.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#)
- [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#)
- [Opprette Web-appleter for instrumentpaneler \(på side 1268\)](#)
- [Opprette HTML-Web-appleter \(på side 1264\)](#)
- [Opprette Web-appleter for rapporter \(på side 1267\)](#)
- [Opprette Web-appleter for RSS-matinger \(på side 1261\)](#)
- [Opprette Web-appleter for URL-adresser \(på side 1265\)](#)
- [Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating \(på side 1269\)](#)
- [Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter \(på side 1271\)](#)
- [Om deaktivering av tilpasset kode for brukere \(på side 1259\)](#)

Om deaktivering av tilpasset kode for brukere

Når du skal prøve å løse et teknisk problem for en bruker i Oracle CRM On Demand, kan det være lurt å deaktivere all tilpasset kode, inkludert den tilpassede koden i egendefinerte Web-appleter og alle egendefinerte HTML-topptekster, for denne brukeren. Hvis problemet ikke lenger oppstår når den tilpassede koden er deaktivert, er det sannsynligvis den tilpassede koden som forårsaker problemet. Hvis du kontakter Oracle for å få hjelp, kan du bli bedt om å deaktivere all tilpasset kode i forbindelse med feilsøkingen.

Feltet Aktivering av tilpasset kode i en brukerprofil gjør det mulig for administratorer å deaktivere all tilpasset kode for den aktuelle brukeren, og i tillegg kan indikatoren for tilpasset kode aktiveres for brukeren. Når indikatoren for tilpasset kode er aktivert for en bruker, vises én av følgende meldinger nederst på hver side brukeren åpner i Oracle CRM On Demand:

- **Tilpasset kode aktiv.** Det finnes tilpasset kode som er aktiv på gjeldende side.
- **Fant ikke tilpasset kode.** Det finnes ingen tilpasset kode på gjeldende side.
- **Tilpasset kode deaktivert.** Det finnes tilpasset kode for gjeldende side, men koden er deaktivert.

Hvis du vil ha opplysninger om valgene som er tilgjengelige i feltet Aktivering av tilpasset kode, se [Brukerfelt \(på side 1345\)](#).

MERKNAD: Hvis du legger til feltet Aktivering av tilpasset kode i sideoppsettet Brukereier for en brukerrolle, kan brukere som har denne rollen, deaktivere den tilpassede koden og aktivere indikatoren for tilpasset kode for seg selv.

Om tilpasset kode i kildekode

Når tilpasset kode er aktiv på en side, er den tilpassede koden synlig i kildekoden for siden, med kommentarer som markerer begynnelsen og slutten på den tilpassede koden. Når den tilpassede koden er deaktivert, inngår ikke den tilpassede koden i kildekoden for siden. I stedet inneholder kildekoden en kommentar om at den tilpassede koden er deaktivert.

Opprette Web-appleter for posttyper

Du kan bygge inn eksternt Web-innhold ved å opprette en egendefinert Web-applet som vises på en hjemmeside eller detaljsiden for en posttype. Du kan også bygge inn rapporter og instrumentpaneler i egendefinerte Web-appleter for hjemmesider og detaljsider for posttyper.

Når du oppretter en Web-applet, må du legge den til på sideoppsettet for hjemmesiden eller detaljsiden. For at brukere skal kunne se dette sideoppsettet, må det tilordnes en aktuell brukerrolle.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon og Håndter egendefinerte Web-appleter. Hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen, kan du bare opprette appleter hvis språket som er valgt i feltet Oversettingsspråk, er standardspråket for selskapet.

Slik oppretter du en ny Web-applet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Web-applet for den nødvendige posttypen under Håndtering av sideoppsett.
- 5 Klikk på Ny i listen Applet for *posttype*.
- 6 Fyll ut følgende felt på siden Web-applet.

Felt	Kommentarer
Navn	Skriv inn et navn. Verdien i navnefeltet vises på tittel linjen under Relaterte opplysninger.
Merk for oversetting	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen. Når du oppretter en applet, er det merket av i boksen Merk for oversetting, og du kan ikke fjerne avmerkingen. Avmerkingsboksen Merk for oversetting gjelder bare når du oppdaterer en eksisterende applet. I tillegg er avmerkingsboksen Merk for oversetting skrivebeskyttet hvis du velger et annet språk enn standardspråket for selskapet i feltet Oversettingsspråk i listen over appleter før du redigerer appleten. Hvis du vil ha mer informasjon om oversetting av navn på egendefinerte Web-appleter, se Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter (på side 1271). Hvis du endrer navnet på en eksisterende egendefinert Web-applet på standardspråket for selskapet, bruker du avmerkingsboksen Merk for oversetting på følgende måte: ■ Hvis du vil at de oversatte versjonene av navnet skal erstattes med det oppdaterte navnet, merker du av i boksen Merk for oversetting. ■ Hvis du ikke vil at de oversatte versjonene av navnet skal endres, merker du ikke av i boksen Merk for oversetting.
Sted	Velg Hjemmeside eller Detaljside, avhengig av om det eksterne innholdet, rapporten eller instrumentpanelet skal vises på en hjemmeside eller på detaljsiden.
Kolonner	MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Hjemmeside. Angi bredden på appleten ved å velge enkel eller dobbel på menyen Kolonner.

Fyll deretter ut feltene i henhold til ønsket type applet, som beskrevet i følgende emner:

- [Opprette Web-appleter for instrumentpaneler](#) (på side 1268)
- [Opprette HTML-Web-appleter](#) (på side 1264)
- [Opprette Web-appleter for rapporter](#) (på side 1267)
- [Opprette Web-appleter for RSS-matinger](#) (på side 1261)
- [Opprette Web-appleter for URL-adresser](#) (på side 1265)

Slik gjør du Web-appleten synlig

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.

5 Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:

- Klikk på Rediger hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
- Klikk på Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
- Klikk på Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.

Veiviseren for sideoppsett vises og leder deg gjennom fremgangsmåten.

MERKNAD: Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på. Pass på at oppsettet har et navn og om nødvendig en beskrivelse, i trinn 1, Navn på oppsett.

- 6 Gjør følgende i trinn 4, Relaterte opplysninger:
 - a Flytt den nye egendefinerte Web-appleten fra listen Tilgjengelige opplysninger til listen Viste opplysninger.
 - b Klikk på pil opp og pil ned etter behov for å plassere den nye egendefinerte Web-appleten.
 - c Klikk på Fullfør for å opprette det nye oppsettet.
- 7 Legg til sideoppsettet i brukerroller etter behov. Se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Beslektet emne

Følgende emne inneholder et eksempel på hvordan du oppretter en Web-applet som viser en RSS-mating for Twitter:

- [Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating \(på side 1269\)](#)

Opprette Web-appleter for RSS-matinger

Du oppretter denne typen applet for RSS-matinger du vil bygge inn i applikasjonen. Konfigurer appleter for RSS-mating slik at det innebygde innholdet er relevant til brukerroller.

Du kan tillate brukere å konfigurere appleter for RSS-mating, men det anbefales at du bare gjør et lite antall appleter konfigurerbare. Hvis du legger til en applet for RSS-mating på handlingslinjen og gjør postene tilgjengelige i en egendefinert Web-fane, er det enklere for brukerne å lese matingene siden de ikke må navigere til en annen side.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se [Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand \(på side 1314\)](#).

Slik oppretter du en applet for RSS-mating

MERKNAD: Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#) og [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Type	Velg Mating.

Felt	Kommentarer
Bruker- og systemfelt	Før du oppretter en Web-applet i Oracle CRM On Demand, må du vurdere hvordan du skal bruke parameterfeltvariabler som %% %Bruker-ID%% hvis feltet inneholder tegn som kan konverteres til tegnentitetsreferanser. Når du setter inn parameterfeltvariabler i HTML, konverteres tegn som & i feltnavnet til den tilsvarende tegnentitetsreferansen (&#38; i dette tilfellet), og leseren utvider entitetsreferansen slik at det refererte tegnet vises. Eksempel: Du ønsker å opprette en HTML-Web-applet på hjemmesiden med selskapets navn, A&B Produkter. I rullegardinlisten Bruker- og systemfelt kan du velge Selskapsnavn for å sette inn variabelen %%%Selskapsnavn%%. Under kjøring har denne variabelen verdien A&#38;B Produkter, og dette vises som A&B Produkter i leseren. Tegnentitetsreferanser vises imidlertid ikke i JavaScript-kode. I dette tilfellet må du derfor plassere variabelen i en refererbar kontekst, hente den fra dokument-DOM og foreta nødvendig koding. Disse forskjellene er illustrert i følgende eksempel på HTML-kode for en Web-applet: <pre> <script type="text/javascript"> var var1 = "%%Company name%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); </script></pre> Verdien for var1 er "A&#38;B Produkter", og verdien for var2 er "A&B Produkter". Verdiene for var1 og var2 er forskjellige fordi leseren utvider entitetsreferanser i HTML-koder og -data, men ikke innenfor <script>-elementet. Angi et valg i rullegardinlisten Bruker- og systemfelt for å legge til parameterfelt i feltet URL-adresse i gjeldende markørposisjon. Hvis du for eksempel velger bruker-ID fra rullegardinlisten, settes %% %User id%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med bruker-ID-en for brukeren som er logget på. Hvis du for eksempel velger Vertsnavn i listen, settes %%%Vertsnavn %%% inn i markørposisjonen. Under kjøring erstattes denne parameteren med vertsnavnet til serveren som Oracle CRM On Demand kjøres på. Dette er nyttig i konfigurasjoner som inneholder en URL-adresse til Oracle CRM On Demand, ettersom det ikke lenger er nødvendig å endre vertsnavnet for Oracle CRM On Demand manuelt ved overføring fra ett miljø til et annet. Hvis du vil ha mer informasjon, se Bruker- og systemfelt (på side 1230).

Felt	Kommentarer
Posttypefelt	MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside. Plasser markøren i URL-feltet der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra rullegardinlisten. Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.
Funksjoner	Velg EncodeURL fra plukklisten hvis URL-adressen for Oracle CRM On Demand må ha ytterligere koding for å vises riktig.
URL-adresse	Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel http://rss.news.yahoo.com/topstories. Du må ta med <i>http://</i> i URL-adressen. Kontroller at URL-adressen er en gyldig URI (Uniform Resource Identifier). Hvis den ikke er gyldig, vises en feilmelding i stedet for det innebygde innholdet når en bruker åpner den egendefinerte Web-appleten. MERKNAD: Hvis du vil ha mer informasjon om standardisering av URL-adresser i Oracle CRM On Demand, se Om standardisering av URL-adresser (på side 1303). Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre i dette feltet ved å plassere markøren i feltet URL-adresse og deretter velge rullegardinlisten Bruker- og systemfelt. Denne handlingen plasserer en feltparameter i URL-adressen (angitt av %%%fieldname%%%), som erstattes av feltverdien, basert på den gjeldende posten, når appleten kaller URL-kildeadressen. Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen. MERKNAD: Hver Web-leser har en maksimal lengde på URL-adressene. Hvis du angir en URL-adresse som overskrider denne lengden, kan brukerne oppleve at Web-leseren ikke virker som den skal.
La brukerne overstyre URL-adresse	Konfigurer appleter for RSS-mating for innhold som er relevant for brukerroller. Selv om du kan angi at brukere skal kunne konfigurere appleter for RSS-mating, anbefales det at du bare gjør et lite antall appleter konfigurerbare.
Åpne poster i	Velg en verdi alt etter om du vil at poster skal åpnes i det gjeldende Web-leservinduet eller i et nytt Web-leservindu. Hvis du vil legge til appleten for RSS-mating på handlingslinjen, må du huske på at det er enklere å lese matingene i et nytt Web-leservindu. Dermed slipper brukeren å navigere til en annen side.
Høyde	Høyden på appleten i piksler.

Felt	Kommentarer
Moderne ikon	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for å velge ikonet som skal brukes for Web-appleten i moderne temaer. Feltet Moderne ikon er tilgjengelig bare for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper.

Opprette HTML-Web-appleter

Opprett denne typen applet for innebygd innhold i HTML-koden der du vil angi tilføyelser.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se [Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand](#) (på side 1314).

Slik oppretter du HTML for en Web-applet

MERKNAD: Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene [Opprette Web-appleter for posttyper](#) (på side 1259) og [Opprette globale Web-appleter](#) (på side 1313).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Type	Velg HTML.
Posttypefelt	MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside. Plasser markøren i HTML-feltet for Web-appleten der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra rullegardinlisten. Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.
Tillegg for HTML-topptekst	Angitt HTML brukes i attributtet src i et <iframe>-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-appleten. Enhver kode du legger til i HTML-feltet for Web-appleten, legges til i <iframe>-elementet. Du kan inkludere referanser til JavaScript-filer som du bygger inn i <head>-delen av HTML-koden, i dette feltet. Referanser til JavaScript-filer på Oracle CRM On Demand-sider støttes ikke. Innhold som angis i dette feltet, legges til i <head>-kodene.
HTML for Web-applet	Angitt HTML brukes i attributtet src i et <iframe>-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-appleten. Enhver kode du legger til i HTML-feltet for Web-appleten, legges til i <iframe>-elementet. Innhold som angis i dette feltet, legges til i <body>-kodene.

Felt	Kommentarer
Kjør alltid	Denne avmerkingsboksen angir om den egendefinerte Web-appleten skal kjøres hvis appleten er minimert. Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper eller handlingslinjen.
Høyde	Høyden på appleten i piksler.
Moderne ikon	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for å velge ikonet som skal brukes for Web-appleten i moderne temaer. Feltet Moderne ikon er tilgjengelig bare for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper.

Opprette Web-appleter for URL-adresser

Du oppretter denne typen applet når du vil bygge inn innhold fra en URL-adresse i en IFrame.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se [Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand \(på side 1314\)](#).

Slik oppretter du en Web-applet for en URL-adresse

MERKNAD: Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#) og [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Type	Velg URL-adresse.
Bruker- og systemfelt	Angi et valg i rullegardinlisten Bruker- og systemfelt for å legge til brukerparameterfelt i feltet URL-adresse i gjeldende markørposisjon. Hvis du for eksempel velger bruker-ID fra rullegardinlisten, settes %%%User id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med bruker-ID-en for brukeren som er logget på. Hvis du for eksempel velger Vertsnavn i listen, settes %%%Vertsnavn%%% inn i markørposisjonen. Under kjøring erstattes denne parameteren med vertsnavnet til serveren som Oracle CRM On Demand kjøres på. Dette er nyttig i konfigurasjoner som inneholder en URL-adresse til Oracle CRM On Demand, ettersom det ikke lenger er nødvendig å endre vertsnavnet for Oracle CRM On Demand manuelt ved overføring fra ett miljø til et annet.

Felt	Kommentarer
Posttypefelt	MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside. Plasser markøren i URL-feltet der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra rullegardinlisten. Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id% %% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.
Funksjoner	Velg EncodeURL fra plukklisten hvis URL-adressen for Oracle CRM On Demand må ha ytterligere koding for å vises riktig.
URL-adresse	Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel http://maps.google.com. Du må ta med http:// i URL-adressen. Kontroller at URL-adressen er en gyldig URI (Uniform Resource Identifier). Hvis den ikke er gyldig, vises en feilmelding i stedet for det innebygde innholdet når en bruker åpner den egendefinerte Web-appleten. Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre i dette feltet ved å plassere markøren i feltet URL-adresse og deretter velge rullegardinlisten Bruker- og systemfelt. Denne handlingen plasserer en feltparameter i URL-adressen (angitt av %%%fieldname%%%), som erstattes av feltverdien, basert på den gjeldende posten når brukeren klikker på verdien. Følgende URL-adresse sender for eksempel inn forsendelsesadressen til Google-kart: http://maps.google.com/?q=%%Ship_To_ADDR_Address1%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%% Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen. MERKNAD: Hver Web-leser har en maksimal lengde på URL-adressene. Hvis du angir en URL-adresse som overskrider denne lengden, kan brukerne oppleve at Web-leseren ikke virker som den skal.
Kjør alltid	Denne avmerkingsboksen angir om den egendefinerte Web-appleten skal kjøres hvis appleten er minimert. Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper eller handlingslinjen.
Høyde	Høyden på appleten i piksler.
Moderne ikon	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for å velge ikonet som skal brukes for Web-appleten i moderne temaer. Feltet Moderne ikon er tilgjengelig bare for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper.

Opprette Web-appleter for rapporter

Opprett denne typen applet når du vil bygge inn en rapport. Du kan angi filtre som skal brukes på rapporten under kjøring.

MERKNAD: For informasjon om hvor rapporter og instrumentpaneler kan bygges inn i Oracle CRM On Demand, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Før du begynner. Rapporten som du vil bygge inn i Web-appleten, må være lagret under Delte mapper, i en mappe som du har tilgang til.

Slik oppretter du en Web-applet for en rapport

MERKNAD: Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#) og [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#).

■ Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk deretter på Lagre.

Felt	Kommentarer
Type	Velg rapport.
Bane	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset). Naviger deretter til den aktuelle rapporten i Delte mapper, og klikk på OK. Feltet Bane fylles ut automatisk når du har valgt rapporten.
Vis rapportledetekster	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport på menyen Type. Hvis du merker av i denne boksen, vises eventuelle ledetekster som er konfigurert for analysen, i den egendefinerte Web-appleten, og brukerne kan filtrere analysen. MERKNAD: Rapport-Web-appleter på handlingslinjen støtter ikke ledetekster. Denne avmerkingsboksen er derfor ikke tilgjengelig hvis du oppretter en Web-applet av typen Rapport for handlingslinjen.
Parametre	(Valgfritt) Angi filtrene du vil bruke på rapporten under kjøring. For detaljert informasjon om hvordan du angir filtrene, se Angi filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler (se Om angivelse av filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler på side 1225) . Du kan legge til felt som parametre, som følger: ■ Hvis du vil inkludere et bruker- eller systemfelt i en filterparameter, plasserer du markøren i feltet Parametre i den posisjonen der du vil legge til parameteren, og deretter velger du feltet du vil inkludere fra listen over bruker- og systemfelt. For informasjon om bruker- og systemfeltene du kan bruke i parametrene, se Bruker- og systemfelt (på side 1230) . ■ (Bare for Web-appleter for detaljsider for posttyper) Hvis du vil inkludere et felt fra posttypen i en filterparameter, plasserer du markøren i feltet Parametre i den posisjonen der du vil legge til feltet, og deretter velger du feltet fra feltlisten for <i>posttypen</i> , der <i>posttype</i> er navnet på posttypen som du oppretter appleten for.

Felt	Kommentarer
Kjør alltid	Denne avmerkingsboksen angir om den egendefinerte Web-appleten skal kjøres hvis appleten er minimert. Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper eller handlingslinjen.
Oppfriskingskobling	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport på menyen Type. Hvis det er merket av i denne boksen, er oppfriskingskoblingen tilgjengelig i den egendefinerte Web-appleten, og brukerne kan oppdatere dataene i analysen.
Utskriftskobling	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport på menyen Type. Hvis det er merket av i denne boksen, er utskriftskoblingen tilgjengelig i den egendefinerte Web-appleten, og brukerne kan skrive ut analysen.
Eksportkobling	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport på menyen Type. Hvis det er merket av i denne boksen, er eksportkoblingen tilgjengelig i den egendefinerte Web-appleten, og brukerne kan eksportere analysen.
Beskrivelse	(Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse for appleten.
Høyde	Angi høyden på appleten i piksler.
Moderne ikon	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for å velge ikonet som skal brukes for Web-appleten i moderne temaer. Feltet Moderne ikon er tilgjengelig bare for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se [Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand \(på side 1314\)](#).

Opprette Web-appleter for instrumentpaneler

Opprett denne typen applet for å bygge inn et instrumentpanel. Du kan angi filtre som skal brukes på rapportene i instrumentpanelet under kjøring.

MERKNAD: For informasjon om hvor rapporter og instrumentpaneler kan bygges inn i Oracle CRM On Demand, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Før du begynner. Instrumentpanelet som du vil bygge inn i Web-appleten, må være lagret under Delte mapper, i en mappe som du har tilgang til.

Slik oppretter du en Web-applet for et instrumentpanel

MERKNAD: Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#) og [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#).

- Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk deretter på Lagre.

Felt	Kommentarer
Type	Velg instrumentpanel.
Bane	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset). Naviger deretter til det aktuelle instrumentpanelet i Delte mapper, og klikk på OK. Feltet Bane fylles ut automatisk når du har valgt et instrumentpanel.
Parametre	(Valgfritt) Angi filtrene du vil bruke på rapportene i instrumentpanelet under kjøring. Filtrene gjelder for alle rapportene i instrumentpanelet. For detaljert informasjon om hvordan du angir filtrene, se Angi filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler (se Om angivelse av filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler på side 1225). ■ Hvis du vil inkludere et bruker- eller systemfelt i en filterparameter, plasserer du markøren i feltet Parametre i den posisjonen der du vil legge til parameteren, og deretter velger du feltet du vil inkludere fra listen over bruker- og systemfelt. For informasjon om bruker- og systemfeltene du kan bruke i parametrene, se Bruker- og systemfelt (på side 1230). ■ (Bare for Web-appleter for detaljsider for posttyper) Hvis du vil inkludere et felt fra posttypen i en filterparameter, plasserer du markøren i feltet Parametre i den posisjonen der du vil legge til feltet, og deretter velger du feltet fra feltlisten for <i>posttypen</i>, der <i>posttype</i> er navnet på posttypen som du oppretter appleten for.
Kjør alltid	Denne avmerkingsboksen angir om den egendefinerte Web-appleten skal kjøres hvis appleten er minimert. Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper eller handlingslinjen.
Beskrivelse	(Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse for Web-appleten.
Høyde	Angi høyden på appleten i piksler.
Moderne ikon	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for å velge ikonet som skal brukes for Web-appleten i moderne temaer. Feltet Moderne ikon er tilgjengelig bare for Web-appleter som du oppretter for detaljsider for posttyper.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se [Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand](#) (på side 1314).

Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating

Dette emnet inneholder ett eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating. Du kan bruke denne funksjonen annerledes, avhengig av forretningsmodell. I dette eksemplet konfigureres en Web-applet for RSS-mating på detaljsiden i kontaktpersonposten for brukere som har rollen Utegående selger. Web-appleten viser Twitter-matingen for kontaktpersonen.

Selskapsadministratoren konfigurerer feltet Twitter-ID i posttypen Kontaktperson, og oppretter Twitter-Web-appleten. Selskapsadministratoren legger deretter til det nye feltet og Twitter-Web-appleten i sideoppsettet for rollen Utegående selger. Brukere som har rollen Utegående selger, kan deretter registrere Twitter-ID-en for en kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden. Når en bruker (som har rollen Utegående selger) legger inn kontaktpersonens Twitter-ID i feltet, vises Twitter-RSS-matingen for kontaktpersonen i Twitter-Web-appleten på kontaktpersondetaljsiden.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Tilpass applikasjon i din brukerrolle for å kunne konfigurere feltet Twitter-ID, opprette Twitter-Web-appleten og legge til feltet og appleten i sideoppsettet.

Slik oppretter du en Web-applet for RSS-mating (selskapsadministrator)

- 1 Gjør følgende for å konfigurere feltet Twitter-ID i posttypen Kontaktperson:
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
 - c Klikk på Kontaktperson i området Posttypeoppsett.
 - d Klikk på Feltoppsett for kontaktperson i området Felthåndtering.
 - e Klikk på Nytt felt på siden Felt.
 - f Angi Twitter-ID i feltet Vist navn på siden Rediger felt for kontaktperson, og velg Tekst (kort) i feltet Feltype.
 - g Lagre endringene.
 - 2 Klikk på Tilbake til applikasjonstilpasning for kontaktperson.
 - 3 Gjør følgende for å opprette Twitter-Web-appleten:
 - a Klikk på Web-applet for kontaktperson i området Håndtering av sideoppsett på siden Applikasjonstilpasning for kontaktperson.
 - b Klikk på Ny på siden Appletliste for kontaktperson.
 - c Gjør følgende for å angi detaljene om Web-appleten på siden Web-applet for kontaktperson:
 - Angi et navn for Web-appleten, for eksempel Twitter-mating for kontaktperson.
 - Velg Detaljside i feltet Sted.
 - Velg Mating i feltet Type.
 - Angi følgende i URL-adressefeltene: `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
 - Velg Nei i feltet La brukerne overstyre URL-adresse.
 - Velg Gjeldende vindu i feltet Åpne poster i.
 - Angi en beskrivelse i feltet Beskrivelse, for eksempel Twitter-mating for kontaktpersoner.
 - Angi 200 i feltet Høyde.
- MERKNAD:** URL-adressen angir at 10 linjer av matingen skal vises i appleten på kontaktpersondetaljsiden (count=10). En høyde på 200 piksler er passende for å vise 10 linjer for appleten. Hvis du vil at mer enn 10 linjer av matingen skal vises på kontaktpersondetaljsiden, endrer du URL-adressen etter ønske og øker høyden på appleten.
- d Lagre endringene.
 - 4 Klikk på Tilbake til applikasjonstilpasning for kontaktperson.
 - 5 Gjør følgende for å legge til feltet Twitter-ID og Web-appleten i kontaktpersonsideoppsettet for brukerrollen:
 - a Klikk på Sideoppsett for kontaktperson i området Håndtering av sideoppsett på siden Applikasjonstilpasning for kontaktperson.

- b** Klikk på Rediger på postnivåmenyen for sideoppsettet som er knyttet til rollen Utegående selger.
- c** Bruk pilene i trinn 3, Feltoppsett, til å flytte feltet Twitter-ID fra området Tilgjengelige felt for kontaktperson til sideområdefeltet som skal vises, for eksempel området Nøkkelopplysninger om kontaktperson.
- d** Bruk pilene i trinn 4, Relaterte opplysninger, til å flytte Web-appleten du har opprettet, fra området Tilgjengelige opplysninger til området Viste opplysninger.
- e** Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Neste gang en bruker med rollen Utegående selger redigerer en kontaktpersonpost eller oppretter en ny kontaktpersonpost, kan brukeren konfigurere Twitter-RSS-matingen for en kontaktperson som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor.

Slik konfigurerer du Twitter-RSS-matingen for en kontaktperson (bruker)

- 1** Åpne en eksisterende kontaktpersonpost, eller opprett og lagre en ny kontaktperson.
- 2** Hvis appleten Twitter-mating for kontaktperson ikke vises på kontaktpersondetaljsiden, legger du til appleten på følgende måte:
 - a** Klikk på Rediger oppsett.
 - b** Hvis siden Personlig oppsett åpnes, klikker du på Relaterte opplysninger.
 - c** Bruk pilene på siden Personlig oppsett - relaterte opplysninger til å flytte appleten Twitter-mating for kontaktperson fra området Tilgjengelig til området Viste opplysninger.
 - d** Lagre endringene.
- 3** Klikk på Rediger på kontaktpersondetaljsiden.
- 4** Angi Twitter-ID-en for kontaktpersonen i feltet Twitter-ID på kontaktpersonredigeringssiden.
- 5** Lagre endringene.
Twitter-matingen for kontaktpersonen vises i appleten Twitter-mating for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden.

Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter

Avhengig av innstillingen for avmerkingsboksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen kan du kanskje angi oversatte navn for følgende typer appleter:

- Egendefinerte Web-appleter, inkludert globale Web-appleter og Web-appleter for posttyper
- Appleter som viser egendefinerte rapporter på hjemmesider for posttyper
- Appleter som viser egendefinerte rapporter på Min hjemmeside

Hvis det ikke er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen, kan du ikke angi oversatte navn for disse applet-typene.

Hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen, er virkemåten som følger for disse applet-typene:

- Feltet Oversettingsspråk er tilgjengelig når du viser en liste over appletene. Du kan bare opprette appleter hvis språket som er valgt i feltet Oversettingsspråk, er standardspråket for selskapet. Når du har opprettet en ny applet, vises applet-navnet i klammeparentes med blå skrift på alle andre språk enn standardspråket for selskapet. Du kan deretter redigere appleten og angi de oversatte versjonene av applet-navnet.
- Avmerkingsboksen Merk for oversetting er tilgjengelig på sidene der du redigerer appletene. Hvis du endrer navnet på appleten på standardspråket for selskapet, kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å angi om de oversatte versjonene av applet-navnet skal erstattes med det oppdaterte navnet eller om de skal være uendret. Hvis du merker av i boksen Merk for oversetting, vises det oppdaterte applet-navnet med standardskriften på selskapets standardspråk, og det vises også i klammeparentes med blå skrift på alle andre språk inntil du angir det oversatte navnet for språket. Hvis du ikke merker av i boksen Merk for

oversetting når du oppdaterer applet-navnet på selskapets standardspråk, blir applet-navnet endret på selskapets standardspråk, men de oversatte applet-navnene endres ikke.

MERKNAD: Når du oppretter en applet, er det merket av i boksen Merk for oversetting, og du kan ikke fjerne avmerkningen. Avmerkingsboksen Merk for oversetting gjelder bare når du oppdaterer en eksisterende applet. I tillegg er avmerkingsboksen Merk for oversetting skrivebeskyttet hvis du velger et annet språk enn standardspråket for selskapet i feltet Oversettingsspråk i listen over appleter før du redigerer appleten.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du angir en oversatt versjon av et applet-navn.

Slik angir du en oversatt versjon av et applet-navn

- 1 Gå til listesiden for appletene.
- 2 Velg språket som du vil angi et oversatt navn for, i feltet Oversettingsspråk på listesiden for appletene.
- 3 Klikk på koblingen Rediger for appleten.
- 4 Angi det oversatte navnet for appleten i feltet Navn.
- 5 Lagre endringene.

Gjenta denne prosedyren for andre språk etter behov.

Beslektede emner

- [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#)
- [Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter \(på side 1282\)](#)
- [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#)
- [Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside \(på side 1321\)](#)

Definere overlappende plukklister

Overlappende plukklister brukes til å begrense verdiene i én plukkliste, den *relaterte* plukklisten, basert på verdiene som velges i en annen plukkliste, den *overordnede* plukklisten. En overordnet plukkliste kan for eksempel inneholde en liste over kategorier for serviceforespørsel og styre verdien i en relatert plukkliste som kalles Underkategorier. Når brukeren velger for eksempel verdien Installasjon for Kategori, blir plukklisten Underkategorier dynamisk begrenset slik at det bare vises plukklisteverdier som er knyttet til kategorien Installasjon.

Du kan koble sammen flere plukklister, inkludert forhåndsdefinerte og egendefinerte plukklisteverdier, som overlappende plukklister. Du kan også nøste overlappende plukklister, slik at en relatert plukkliste i én definisjon av overlappende plukklister kan være en overordnet plukkliste i en annen definisjon av overlappende plukklister.

Hvis du har flere nøstede overlappende plukklister, og hvis du oppdaterer den overordnede plukkliste verdien på øverste nivå, gjenspeiles de oppdaterte verdiene bare på det første nøstingsnivået, som vist i følgende eksempel:

- Du har en overlappende overordnet plukkliste med navnet Firmatype og en relatert plukkliste med navnet Firmaprioritet.
- Du har en annen overlappende overordnet plukkliste med navnet Firmaprioritet og en relatert plukkliste med navnet Firmakategori.
- Du har en firmapost med følgende verdier:
 - **Firmatype.** Verdien for dette feltet er Kunde.
 - **Firmaprioritet.** Verdien for dette feltet er Høy.
 - **Firmakategori.** Verdien for dette feltet er Platina.
- Hvis du oppdaterer verdien for Firmatype til Partner, tilbakestilles automatisk verdien for Firmaprioritet. Verdien for Firmakategori endres imidlertid ikke.

Du kan bruke plukklisfelt som inneholder verdier som er tilordnet til plukklisteverdigrupper i overlappende plukklister. I en overlappende plukklistedefinisjon kan du imidlertid bare angi ett sett med forbindelser mellom

verdiene i det overordnede plukklisterfeltet og verdiene i de relaterte plukklisterfeltene, uansett om du velger en plukklisterverdigruppe i listen Plukklisterverdigruppe eller ikke, når du definerer den overlappende plukklisten. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan overlappende plukklister fungerer med plukklisterverdigrupper, se [Om overlappende plukklister og plukklisterverdigrupper \(på side 1275\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om plukklisterverdigrupper, se [Om plukklisterverdigrupper \(på side 1309\)](#).

MERKNAD: Du kan også definere overlappende plukklister som deler konfigurasjonen for overlappende plukklister for en annen posttype. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Konfigurere delte overlappende plukklister \(på side 1274\)](#).

Før du begynner. Før du oppretter en definisjon av overlappende plukklister, må du ha synlige overordnede og relaterte plukklister i sideoppsettet. Den overordnede plukklisten må være synlig for at de relaterte plukklisterverdiene skal kunne filtreres. Se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#). Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du en definisjon av overlappende plukklister

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Overlappende plukklister under Overlappende plukklister.
Posttypene som vises, inkluderer den overordnede posttypen og relaterte posttyper som har egendefinerte plukklisterverdier. Når det for eksempel gjelder salgsmuligheter, finnes det koblinger for Partner for salgsmulighet og Konkurrent for salgsmulighet.
- 5 Gjør ett av følgende på siden Overlappende plukklister:
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre en eksisterende definisjon av overlappende plukklister.
 - Klikk på knappen Ny hvis du vil opprette en ny definisjon av overlappende plukklister.
 Veiviseren for overlappende plukklister leder deg gjennom fremgangsmåten.
- 6 I trinn 1, Velg plukklister, velger du en overordnet plukkliste og en relatert plukkliste.
- 7 I trinn 2, Velg verdier, kan du gjøre følgende:
 - Vise de eksisterende tilknytningene mellom en overordnet plukklisterverdi og relaterte plukklisterverdier. Når du velger en verdi i listen Tilgjengelige verdier for overordnet plukkliste, vises de tilgjengelige verdiene for den relaterte plukklisten i listen Tilgjengelige verdier for relatert plukkliste, og verdiene som skal vises, vises i listen Viste verdier for relatert plukkliste. Hvis det ikke er noen verdier i listen Viste verdier for relatert plukkliste, vises alle verdiene i den relaterte plukklisten når den tilsvarende verdien i den overordnede listen blir valgt.

MERKNAD: Hvis plukklisterverdigrupper er definert for selskapet, kan du velge eller utheve plukklisterverdigruppen i listen Plukklisterverdigruppe som hjelp til å verifisere at konfigurasjonen av den overlappende plukklisten dekker forretningsbehovene som den skal. Når du velger en plukklisterverdigruppe, viser listen Tilgjengelige verdier for overordnet plukkliste og listen Tilgjengelige verdier for relatert plukkliste bare verdiene som er tilordnet til plukklisterverdigruppen som du har valgt.

 - Opprett en ny tilknytning. Flytt ønsket verdi fra Tilgjengelige verdier for relatert plukkliste til Viste verdier for relatert plukkliste.
 - Fjern en eksisterende tilknytning. Flytt verdien fra Viste verdier for relatert plukkliste til Tilgjengelige verdier for relatert plukkliste.
- 8 Hvis avmerkingsboksen Aktiver delt overlappende plukkliste er tilgjengelig, kan du valgfritt definere overlappende plukklister for å dele konfigurasjonen for eksisterende overlappende plukklister for en annen posttype. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Konfigurere definisjoner for delte overlappende plukklister](#). Avmerkingsboksen Aktiver delt overlappende plukkliste er tilgjengelig hvis både den overordnede plukklisten

og den relaterte plukklisten for den gjeldende posttypen er egendefinerte plukklistefelt som henter verdiene fra plukklistefeltene som brukes i en definisjon for overlappende plukklister for en annen posttype.

Hvis du merker av for Aktiver delt overlappende plukkliste, viser trinn 2 på siden Oppsett av overlappende plukklister tilknytningene som allerede er konfigurert i de overlappende plukklistene for kildeposttypen, og du kan ikke endre tilknytningene.

MERKNAD: Hvis du deaktiverer Aktiver delt overlappende plukkliste for en eksisterende overlappende plukkliste, blir tilknytningene redigerbare, og de overlappende plukklistene deler ikke lenger konfigurasjonen av de overlappende plukklistene for den andre posttypen.

- 9 I trinn 3, Bekreft, kan du bekrefte valgene for relaterte plukklisteverdier for hver overordnet plukklisteverdi og deretter klikke på Fullfør for å fullføre definisjonen av den overlappende forbindelsen mellom de overordnede og relaterte plukklistene.

Når du klikker på Fullfør i veiviseren, kommer du tilbake til listen Overlappende plukkliste for gjeldende posttype.

Når du har klikket på fullfør og lagt til definisjonen av overlappende plukklister på et sideoppsett, aktiveres den automatisk for alle roller som inkluderer dette oppsettet.

Konfigurere delte overlappende plukklister

For posttypene som støtter deling av plukklisteverdier, kan du konfigurere overlappende plukklister som deler konfigurasjonen for eksisterende overlappende plukklister for en annen posttype. Posttypen der de opprinnelige overlappende plukklistene er definert kalles kildeposttypen, og posttypen som deler konfigurasjonen for de opprinnelige overlappende plukklistene kalles målposttypen.

Det kan for eksempel være at du vil konfigurere overlappende posttyper for posttypen Firma, slik at de har de samme plukklisteverdiene og de samme tilknytningene mellom verdiene som overlappende plukklister som allerede er konfigurert for posttypen Kontaktperson. I dette eksemplet er posttypen Kontaktperson kildeposttypen, og posttypen Firma er målposttypen.

Hvis du vil ha en liste over posttypene som støtter deling av plukklisteverdier, se [Opprette egendefinerte plukklistefelt med delte verdier \(på side 1218\)](#).

Når du skal konfigurere delte overlappende plukklister, utfører du trinnene i den følgende prosedyren.

Før du begynner. De overlappende plukklistene for kildeposttypen må allerede være konfigurert.

Slik konfigurerer du delte overlappende plukklister

- 1 Opprett egendefinerte plukklistefelt som henter verdiene fra plukklistefeltene som brukes i de overlappende plukklistene for kildeposttypen, på siden Felt for *posttype* for målposttypen.
Hvis for eksempel de overlappende plukklistene for posttypen Kontaktperson bruker et felt kalt Klasse som den overordnede plukklisten, og et felt kalt Underordnet klasse som den relaterte plukklisten, gjør du følgende med posttypen Firma:

- Opprett et egendefinert plukklistefelt, og konfigurér det slik at det henter verdiene fra feltet Klasse for posttypen Kontaktperson.
- Opprett et annet egendefinert plukklistefelt, og konfigurér det slik at det henter verdiene fra feltet Underordnet klasse for posttypen Kontaktperson.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter plukklistefelt som henter verdiene fra andre plukklistefelt, se [Opprette egendefinerte plukklistefelt med delte verdier \(på side 1218\)](#).

- 2 Klikk på den ønskede koblingen for Overlappende plukklister, og gjør deretter følgende på siden Applikasjonstilpasning for *posttype* for målposttypen:

- a Velg de egendefinerte plukklisterfeltene du har konfigurert i trinn 1 i denne prosedyren, og angi valgfritt en beskrivelse av de overlappende plukklisterne i feltene Overordnet plukklister og Relatert plukklister i trinn 1 på siden Oppsett av overlappende plukklister.
Kontroller at relasjonen mellom den overordnede plukklister og den relaterte plukklister er den samme som relasjonen mellom de tilsvarende feltene for kildeposttypen. I det tidligere eksemplet er feltet Klasse brukt som den overordnede plukklister i de overlappende plukklisterne for posttypen Kontaktperson, og feltet Underordnet klasse er brukt som den relaterte plukklister. I de overlappende plukklisterne for posttypen Firma må derfor feltet som henter verdiene fra feltet Klasse for posttypen Kontaktperson, være den overordnede plukklister, og feltet som henter verdiene fra feltet Underordnet klasse for posttypen Kontaktperson, må være den relaterte plukklister.
- b Merk av for Aktiver delt overlappende plukklister i trinn 2 på siden Oppsett av overlappende plukklister.
Når du har merket av i denne boksen, viser siden tilknytningene som allerede er konfigurert mellom de overordnede verdiene og de relaterte verdiene i de overlappende plukklisterne for kildeposttypen, og du kan ikke endre tilknytningene.
- c Klikk på Fullfør for å lagre definisjonen av de overlappende plukklisterne.

Hvis noen av verdiene i kildefeltene endres senere, gjenspeiles de samme endringene automatisk i målfeltene. Hvis noen av tilknytningene mellom de overordnede verdiene og de relaterte verdiene i de overlappende plukklisterne for kildeposttypen endres, gjenspeiles de samme endringene automatisk på en lignende måte i de overlappende plukklisterne for målposttypen.

Hvis du senere opphever valget av Aktiver delt overlappende plukklister for de overlappende plukklisterne, blir tilknytningene mellom de overordnede verdiene og de relaterte verdiene redigerbare, og de overlappende plukklisterne deler ikke lenger konfigurasjonen av de overlappende plukklisterne for kildeposttypen. Hvis noen av tilknytningene senere endres i de overlappende plukklisterne for kildeposttypen, gjenspeiles endringene derfor ikke i disse overlappende plukklisterne. De egendefinerte plukklisterfeltene for målposttypen henter imidlertid fortsatt verdiene fra plukklisterfeltene for kildeposttypen, med mindre du endrer konfigurasjonen av feltene slik at de ikke lenger henter verdiene fra plukklisterfeltene for kildeposttypen.

Om overlappende plukklister og plukklisterverdigrupper

Du kan bruke plukklisterfelt som inneholder verdier som er tilordnet til plukklisterverdigrupper i overlappende plukklister. I en overlappende plukklisterdefinisjon kan du imidlertid bare angi ett sett med forbindelser mellom verdiene i det overordnede plukklisterfeltet og verdiene i de relaterte plukklisterfeltene, uansett om du velger en plukklisterverdigruppe i listen Plukklisterverdigruppe eller ikke, når du definerer den overlappende plukklister. Hvis et felt er et relatert felt i en overlappende plukklisterdefinisjon, og også hvis det er tilordnet plukklisterverdigrupper, blir verdiene som er tilgjengelige for valg i feltet når en post opprettes eller oppdateres, filtrert først etter plukklisterverdigruppen for posten og deretter etter den overlappende plukklisterdefinisjonen.

Anta som et eksempel at du setter opp følgende konfigurasjon for posttypen Firma:

- Feltet Firmatype og feltet Prioritet er koblet i en overlappende plukklisterdefinisjon til feltet Firmatype som det overordnede plukklisterfeltet.
- Feltet Plukklisterverdigruppe, feltet Firmatype og feltet Prioritet finnes alle i oppsettet på siden Detaljer.

Når feltet Plukklisterverdigruppe fylles ut for et firma, er verdiene som er tilgjengelige for valg i plukklisterfeltene, som følger:

- I feltet Firmatype kan du velge verdiene som tilordnes til plukklisterverdigruppen.
- I plukklisterfeltet Prioritet er alle verdiene som er tilordnet til plukklisterverdigruppen, tilgjengelige til en verdi velges i feltet Firmatype. Når en verdi velges i feltet Firmatype, er verdiene i feltet Prioritet begrenset til de verdiene som oppfyller begge disse kriteriene:
 - Verdien er tilordnet til plukklisterverdigruppen.
 - Verdien er koblet til verdien i feltet Firmatype i den overlappende plukklisterdefinisjonen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Definere overlappende plukklister \(på side 1272\)](#)
- [Om plukklisteverdigrupper \(på side 1309\)](#)
- [Hensyn som må tas når du setter opp plukklisteverdigrupper \(på side 1310\)](#)
- [Prosess for å sette opp plukklisteverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Opprette plukklisteverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Tilordne plukklisteverdier til plukklisteverdigrupper \(på side 1244\)](#)

Behandle søkeoppsett

For de fleste posttyper kan du angi feltene, både standardfeltene og de egendefinerte feltene, som brukerne kan bruke når de søker etter poster. Hvis du vil, kan du angi en standardverdi for hvert av de målsatte søkefeltene. Du kan også angi feltene som vises på siden med søkeresultater. Du angir søkefeltene i søkeoppsettet, og du tilordner et søkeoppsett for hver posttype til brukerroller etter behov. Se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Du kan kopiere et eksisterende søkeoppsett og deretter endre det etter behov, eller du kan redigere eksisterende søkeoppsett. Standard søkeoppsett er skrivebeskyttet. Du kan kopiere det, men du kan ikke slette eller redigere det. Når du skal angi feltene som brukes i søk, og feltene som vises i søkeresultatene, bruker du veiviseren for søkeoppsett.

MERKNAD: Du kan bare bruke et begrenset antall tegn i navn på søkeoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om grenser for egendefinerte oppsett \(på side 1248\)](#).

ADVARSEL: Når du oppretter eller redigerer søkeoppsett for posttypen Bruker, kan du ikke legge til både feltet Rapporterer til og Rapporterer til (alias) i samme søkeoppsett. Hvis begge feltene er tilgjengelige i søkeoppsettet, vil søk med søkeoppsettet mislykkes. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias), se [Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til \(alias\) i brukerposter \(på side 1357\)](#).

Håndtere virkemåten for oppslagsvinduer

Du kan også bruke veiviseren for søkeoppsett til å håndtere virkemåten til oppslagsvinduer og aktivere smarttilknytninger. Følgende to valg er tilgjengelige for å konfigurere virkemåten til oppslagsvinduet for hver posttype. Alle valgene er avmerket i standard søkeoppsett:

- **Konfigurer oppslagsvindu med standardfelt.** Hvis det er merket av i denne boksen, brukes feltene i standardsøkeoppsettet.
- **Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes.** Hvis det er merket av i denne boksen, vises listen over tilgjengelige poster i oppslagsvinduet når det åpnes. Hvis det ikke er merket av i boksen, vises ingen poster når oppslagsvinduet åpnes.

MERKNAD: Hvis ledersynlighet er aktivert for selskapet, kan det ta lang tid å fylle ut listen med poster i enkelte oppslagsvinduer, og i noen tilfeller kan oppslagsvinduet bli tidsavbrutt. Du kan unngå tidsavbrudd ved å fjerne avmerkingen for Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes for posttypen som er tilknyttet oppslagsvinduet. Da vises ingen poster i oppslagsvinduet, og brukerne kan angi søkekriteriene for å søke etter ønskede poster.

- **Automatisk løsning aktivert.** Hvis det er merket av i denne boksen, er smarttilknytninger aktivert. *Smarttilknytninger* i Oracle CRM On Demand er automatiske søk som gjør det enklere å knytte poster med ulike posttyper, for eksempel firma, kontaktperson, salgsmulighet og aktivitet, til hverandre. Når smarttilknytninger er aktivert, kan brukerne skrive inn hele eller deler av navnet på posten som de vil knytte til en hovedpost, i det aktuelle feltet. Deretter løses tilknytningen automatisk i Oracle CRM On Demand. Når brukeren prøver å lagre endringene, søker Oracle CRM On Demand etter et samsvar med det angitte navnet. Hvis et unikt treff blir funnet i Oracle CRM On Demand, brukes den samsvarende posten, og brukerens endringer lagres. Hvis et treff ikke blir funnet i Oracle CRM On Demand, eller hvis det finnes flere potensielle treff, får brukeren frem et oppslagsvindu. I oppslagsvinduet kan brukeren utføre flere søk og deretter velge

ønsket post. Hvis smarttilknytninger ikke er aktivert, må brukerne klikke på oppslagsikonet ved siden av et felt for å åpne oppslagsvinduet, der de kan søke etter poster.

- **Vis kontekstsensitiv liste som standard oppslagsvindu.** Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis menyen Posttypelister i oppslagsvinduer er satt til Aktivert i selskapsprofilen. Hvis det er merket av for Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu og posttypen har én eller flere kontekstavhengige lister, vises alle disse listene før de andre listene i feltet for *posttypeliste* øverst til venstre i oppslagsvinduet. Det er størst sannsynlighet for at kontekstsensitive lister inneholder de postene som brukere trenger. Hvis du vil ha mer informasjon om feltet for *posttypeliste* og kontekstavhengige lister, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#). Hvis du vil ha mer informasjon om menyen Posttypelister i oppslagsvinduer, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

MERKNAD: Hvis du velger Deaktivert på menyen Aktiver posttypelister i oppslagsvinduer i selskapsprofilen etter at søkeoppsettene er konfigurert, er avmerkingsboksen Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu ikke lenger tilgjengelig i veiviseren for søkeoppsett. De kontekstavhengige listene er heller ikke tilgjengelige i oppslagsvinduer, og det innledende søket etter en post med en bestemt posttype i et oppslagsvindu omfatter alle poster med denne posttypen som brukeren har tilgang til, uansett om valget Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu tidligere er aktivert. Innstillingen for avmerkingsboksen Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu lagres imidlertid i Oracle CRM On Demand for hvert søkeoppsett. Hvis du senere velger Aktivert eller Blandet på menyen Aktiver posttypelister i oppslagsvinduer i selskapsprofilen igjen, blir innstillingen for avmerkingsboksen Vis kontekstavhengige lister som standard i oppslagsvindu for hvert søkeoppsett gjenopprettet og reaktivert.

Hvis du oppretter et søkeoppsett for posttypen Produkt, er det følgende valget tilgjengelig hvis du vil at vinduet for søkeoppsettet skal vise produkter etter divisjon:

- **Konfigurer oppslagsvindu med Divisjon som standard søkefelt.** Når du oppretter et søkeoppsett for produktposttypen i veiviseren for søkeoppsett i Oracle CRM On Demand, kan du konfigurere produktsøkeoppsettet slik at det viser produkter etter divisjoner ved å merke av for Konfigurer oppslagsvindu med Divisjon som standard søkefelt. Når du viser produkter etter divisjon i vinduet Produktoppslag, kan brukerne utføre søk i et sett av relevante produkter, og dette reduserer brukerfeil ved søk og valg fra en liste over produkter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurderinger når du oppretter søkeoppsett for produkter \(på side 1280\)](#).

Hvis du oppretter et søkeoppsett, og du vil konfigurere søkeresultatsiden for utvidet søk etter nøkkelord til å vise bestemte resultatfelt for posttypene Firma, Salgsmulighet, Kontaktperson, Avtale og Oppgave, er følgende valg tilgjengelige:

- **Konfigurer utvidet søk etter nøkkelord med valgte felt for søkeresultater.** Hvis det er merket av i denne boksen, vises feltene som er definert i søkeoppsettet, på søkeresultatsiden for utvidet nøkkelordsøk. Hvis det ikke er merket av i denne boksen, vises nøkkelfeltene for posttypen på søkeresultatsiden.

Hvis du oppretter et søkeoppsett og ønsker å angi det første feltet i listen over felt for målsatt søk som standardsøkefelt i oppslagsvinduet, er følgende valg tilgjengelig:

- **Første målsatte søkefelt som standardsøk i oppslag.** Hvis det er merket av i denne boksen, brukes det første feltet i listen over felt for målsatt søk i søkeoppsettet som standardsøkefelt i oppslagsvinduet. Hvis det ikke er merket av i denne boksen, er standardsøkefeltet det samme som feltet som oppslaget er tilordnet til.

Sorteringsfelt som fylles ut automatisk

I standardapplikasjonen velges et sorteringsfelt automatisk når en bruker oppretter en ny liste eller foretar et avansert søk etter én posttype. Brukerne kan eventuelt nullstille sorteringsfeltet og velge opptil tre sorteringsfelt for den nye listen eller søket. Hvis du ikke vil at standardsorteringsfeltet skal velges automatisk på sidene Ny liste og Avansert søk for en posttype for en bestemt rolle, må du fjerne merket i boksen Fyll ut sorteringsfelt automatisk i ny liste og avansert søk i søkeoppsettet som du tilordner til denne rollen for posttypen.

Funksjoner for søkeoppsett for avansert søk etter relaterte poster

Når du oppretter eller redigerer et søkeoppsett, må du vurdere behovet for å gjøre felt tilgjengelige som søkefelt i avanserte søk etter relaterte poster. Når Oracle CRM On Demand skal fastslå om et felt er søkbart i et avansert søk etter relaterte poster med en bestemt posttype, brukes følgende funksjoner fra søkeoppsettet for posttypen i visse tilfeller:

- Listen over tilgjengelige søkefelt i søkeoppsettet.
- Innstillingen for avmerkingsboksen Begrens søk til felt som er valgt i oppsett for relaterte opplysninger i søkeoppsettet.

Hvis du vil ha opplysninger om når og hvordan Oracle CRM On Demand bruker disse funksjonene til å fastslå om et felt er søkbart i et avansert søk etter relaterte poster, se [Om avansert søk etter relaterte poster \(på side 88\)](#).

Før du begynner. Når du skal håndtere søkeoppsett, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppretter eller endrer et søkeoppsett.

Slik oppretter eller endrer du et søkeoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på posttypen som du vil opprette eller endre et søkeoppsett for, under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Søkeoppsett for *posttype* på siden Applikasjonstilpasning for *posttype*.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Søkeoppsett:

- Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
- Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
- Klikk på Fjern for å slette et eksisterende oppsett som ikke er tilordnet til en rolle.

Veiviseren for søkeoppsett leder deg gjennom fremgangsmåten.

- 6 I trinn 1, Definer navn på oppsett, skriver du inn eller endrer navnet og eventuelt beskrivelsen for oppsettet.
- 7 Klikk på Neste.

I trinn 2, Angi søkefelt, finnes det tre lister:

- **Ikke tilgjengelige søkefelt.** Denne listen viser alle felt som ikke vil være tilgjengelige for søk.
- **Målsatte søkefelt.** Denne listen viser alle feltene som er tilgjengelige for målsatte søk, og som vil vises i appleten Målsatt søk for posttypen i handlingslinjen. Appleten Målsatt søk kan vise maksimalt ti felt. Hvis du legger til flere enn ti felt i listen og prøver å lagre oppsettet, vises det en feilmelding. Hvis du bruker målsatte søkefelt, skjer også følgende:
 - Feltene er tilgjengelige som forhåndsutfylte standardfelt i kriterieskjermbildet Avansert søk.
 - De valgte feltene vises som forhåndsutfylte standardfelt i filterkriteriene når du oppretter eller begrenser lister.
 - De valgte feltene vises som et sett med felt som du kan søke i i oppslagsvinduet.

Hvis ingen felt er angitt i denne listen, vises posttypen i appleten Målsatt søk, men ingen søkefelt vises i appleten.

- **Flere søkefelt.** Denne listen viser feltene som ikke vises i appleten Målsatt søk, men som vil være tilgjengelige i andre søk, for eksempel avansert søk. Indekserte felt vises med grønn tekst. Indekserte felt der det skilles mellom store og små bokstaver, vises med blå tekst.

MERKNAD: Du oppnår optimal ytelse hvis du bruker indekserte felt når du definerer søkefeltene. Hvis listen Målsatte søkefelt eller Flere søkefelt inneholder felt som ikke er optimalisert, vises en advarsel.

Du ordner feltene i en liste ved å klikke på oppoverpilen og nedoverpilen, og du flytter feltene mellom listene ved å klikke på høyrepilen og venstrepilen, eller oppoverpilen og nedoverpilen. Rekkefølgen på feltene i listene brukes i appleten Målsatt søk i handlingslinjen og i skjemaene for søkekriterier.

MERKNAD: Feltene som vises med lilla tekst, skiller aldri mellom store og små bokstaver. Disse feltene er ikke optimalisert for raske søk.

- 8 I trinn 2 flytter du feltene til listen Ikke tilgjengelige søkefelt og ordner feltene i listene Målsatte søkefelt og Flere søkefelt etter behov.
- 9 (Valgfritt) I trinn 2: Merk av eller fjern merket i boksen Begrens søk til felt som er valgt i oppsett for relaterte opplysninger i tråd med behovet for å gjøre felt tilgjengelige som søkefelt i avanserte søk etter relaterte poster.
Hvis du vil ha flere opplysninger om denne avmerkingsboksen, se [Om avansert søk etter relaterte poster \(på side 88\)](#).
- 10 (Valgfritt) Hvis du har tenkt å merke av i boksen Første målsatte søkefelt som standardsøk i oppslag i trinn 4 i veiviseren for søkeoppsett, kan du bruke oppoverpilen og nedoverpilen til å plassere det første feltet i listen over felt for målsatt søk etter behov.
- 11 Hvis du ikke vil at standardsorteringsfeltet skal velges automatisk på sidene Ny liste og Avansert søk, fjerner du merket i boksen Fyll ut sorteringsfelt automatisk i ny liste og avansert søk i trinn 2.
- 12 (Valgfritt) Merk av for Konfigurer oppslagsvindu med Divisjon som standard søkefelt hvis du vil at vinduet for søkeoppsett skal vise produkter etter divisjon.

MERKNAD: Dette valget er bare tilgjengelig når du angir et søkeoppsett for posttypen Produkt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurderinger når du oppretter søkeoppsett for produkter \(på side 1280\)](#).

- 13 Klikk på Neste.
- 14 (Valgfritt) Angi standardverdier for søkefelt, angi eller velg standardverdiene for søkefeltene i trinn 3.
Hvis du vil, kan du angi en standardverdi for hvert av feltene i listen over målsatte søkefelt. Hvis du angir en standardverdi for et søkefelt, fylles dette søkefeltet ut automatisk med standardverdien i appleten for målsatte søk på handlingslinjen, i skjermbildet Avanserte søkekriterier, og når brukere oppretter en ny liste. Standardverdiene formateres i henhold til brukerens nasjonale innstillinger. For plukklstefelt og plukklstefelt med flere valg fylles søkefeltet ut med én eller flere samsvarende plukklsteverdier for brukerens språk.

MERKNAD: For posttypen Aktivitet kan du angi standardverdier for søkefeltene i søkeoppsettene for avtaler og oppgaver. Søkefeltene fylles ut med standardverdiene i appleten for målsatte søk på handlingslinjen og i skjermbildet Avanserte søkekriterier når brukere søker etter avtaler eller oppgaver. Du kan imidlertid ikke opprette et søkeoppsett for posttypen Aktivitet. Søkefeltene er derfor aldri valgt på forhånd eller utfyllt når brukere oppretter en ny liste for posttypen Aktivitet.

Ved å angi en standardverdi kan brukere utføre søk raskere. Hvis du for eksempel vet at brukere vanligvis søker etter aktive firmaer, kan du velge Aktiv som standardverdi for søkefeltet Status i posttypen Firma. Betingelsen for en standardsøkeverdi avhenger av felttypen, og du kan ikke velge en annen betingelse for de fleste felttypene. For et plukklstefelt er for eksempel betingelsen angitt som Lik. For felt av typen Avmerkingsboks kan du velge standardbetingelsen Er avmerket eller Er ikke merket av. Brukere kan endre betingelsen og verdien når de utfører et søk.

MERKNAD: Når brukere begrenser en eksisterende liste, fastslås listen over søkefelt og betingelsene og verdiene for disse søkefeltene av det gjeldende listefilteret.

- 15 Klikk på Neste.
I trinn 4, Definer oppsett for søkeresultater, er det tre lister:
 - **Ikke tilgjengelige søkeresultatfelt.** Denne listen viser alle felt som ikke vil vises i søkeresultatene.
 - **Felt for oppslagsvindu og søkeresultater.** Denne listen viser feltene som vil vises i søkeresultatene for oppslagsvinduet. Denne listen har en begrensning på ni felt.
 - **Tilleggsfelt for søkeresultater.** Denne listen viser de ekstra feltene, i tillegg til dem i listen Felt for oppslagsvindu og søkeresultater, som vil vises i andre søkeresultater enn oppslagsvindussøk.

Totalt antall felt som er tillatt for listen Felt for oppslagsvindu og søkeresultater og Tilleggsfelt for søkeresultater, er 20. Dette betyr at det ikke kan vises flere enn 20 kolonner i søkeresultatene. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster \(på side 73\)](#).

ADVARSEL: Det anbefales at du ikke legger til så mange felt i listen siden antallet kolonner i listene kan påvirke ytelsen direkte. Ytelsen varierer betraktelig etter posttype og etter felttype. Hvert ekstra felt kan forlenge lastetiden for listen.

- 16** I trinn 4, Definer oppsett for søkeresultater, flytter du felt til listene Felt for oppslagsvindu og søkeresultater og Tilleggsfelt for søkeresultater, og ordner dem på nytt etter behov.

MERKNAD: Listen Felt for oppslagsvindu og søkeresultater bestemmer oppsettet for søkeresultatfeltene bare for oppslagsvinduer for enkelttilknytning. Du kan ikke angi oppsettet for søkeresultatfeltene for oppslagsvinduer for flertilknytning.

- 17** Merk av eller fjern avmerking i følgende avmerkingsbokser for å konfigurere virkemåten til oppslagsvinduer:

- Konfigurer oppslagsvindu med standardfelt
- Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes
- Automatisk løsning aktivert
- Vis kontekstsensitiv liste som standard oppslagsvindu
- Konfigurer utvidet søk etter nøkkelord med valgte felt for søkeresultater
- Første målsatte søkefelt som standardsøk i oppslag

- 18** Klikk på Fullfør.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilpasse relaterte elementoppsett \(på side 1245\)](#)
- [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#)
- [Opprette oppsett for hjemmeside for poster \(på side 1285\)](#)

Vurderinger når du oppretter søkeoppsett for produkter

Når du oppretter et søkeoppsett for produktposttypen i veiviseren for søkeoppsett i Oracle CRM On Demand, kan du konfigurere produktsøkeoppsettet slik at det viser produkter etter divisjoner ved å merke av for Konfigurer oppslagsvindu med Divisjon som standard søkefelt. Når du viser produkter etter divisjon i vinduet Produktoppslag, kan brukerne utføre søk i et sett av relevante produkter, og dette reduserer brukerfeil ved søk og valg fra en liste over produkter.

Når du velger å vise produkter etter divisjoner i søkeoppsettet for produkter:

- Vinduet Produktoppslag bruker feltet Divisjon som standard søkefelt, og det er forhåndsutfyllt med brukerens primære divisjon, hvis brukeren har én.
- Hvis det er merket av for Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes, vises listen over produkter, og den filtreres automatisk etter brukerens primære divisjon. Hvis brukeren ikke har noen primær divisjon, vises alle produkter, men de filtreres ikke.
- Hvis det ikke er merket av for Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes, vises ingen produkter i vinduet Produktoppslag.

Når du velger å ikke vise produkter etter divisjoner i søkeoppsettet for produkter:

- Vinduet Produktoppslag bruker feltet Produktnavn som standard søkefelt.
- Hvis det er merket av for Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes, bruker vinduet Produktoppslag feltet Produktnavn som standard søkefelt, og alle produkter vises.
- Hvis det ikke er merket av for Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes, bruker vinduet Produktoppslag feltet Produktnavn som standard søkefelt, og ingen produkter vises.

Feltet Divisjon legges ikke til automatisk i appleten Målsatt søk. Du kan imidlertid legge det til i målsatte søk slik at det vises i appleten Målsatte søk på handlingslinjen.

Brukeren kan ikke søke etter divisjon hvis divisjon er oppført i listen Ikke tilgjengelige søkefelt. Ved å merke av for Konfigurer oppslagsvindu med Divisjon som standard søkefelt kan brukeren imidlertid søke etter den ved hjelp av bare et oppslagsvindu.

MERKNAD: Når du merker av i boksen Konfigurer oppslagsvindu med divisjon som standard søkefelt, prioriteres denne innstillingen foran avmerkingsboksen Første målsatte søkefelt som standardsøk i oppslag. Hvis du vil ha flere opplysninger om angivelse av standardsøkefelt i et oppslagsvindu, se [Behandle søkeoppsett \(på side 1276\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Behandle søkeoppsett \(på side 1276\)](#)
- [Divisjonsoppsett \(på side 1157\)](#)

Håndtere listetilgang og listerekkefølge

Du kan angi listene som skal være tilgjengelige for hver rolle, for hver posttype. Du kan også endre rekkefølgen listene vises i, på hjemmesiden for posttypen.

Du kan opprette et nytt oppsett bare for de rollene som du ikke allerede har tilpasset. Du kan også redigere eller slette eksisterende oppsett. Du kan ikke håndtere tilgang til og rekkefølgen for de private listene til en bruker.

Før du begynner:

Siden du må velge en rolle som denne tilpasningen gjelder for, konfigurerer du alle rollene før du begynner på denne prosedyren. Hvis du skal kunne utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon og Håndter felles lister.

Slik oppretter eller endrer du listetilgang

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Listetilgang og -rekkefølge for *posttype* under Listetilgang og -rekkefølge.
- 5 Gjør ett av følgende på siden Oppsett for listerekkefølge:
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
- 6 Hvis du oppretter et nytt oppsett, velger du en rolle fra rullegardinlisten Rollenavn. Det er bare roller som ikke allerede har et tilknyttet oppsett, som er tilgjengelige i rullegardinlisten.
- 7 Flytt lister mellom listene Alle lister, Tilgjengelige lister for denne rollen og Vis i kort liste etter behov.
 - Alle lister inneholder alle listene for posttypen, bortsett fra private lister.
 - Tilgjengelige lister for denne rollen inneholder alle listene som er tilgjengelige for rollen du velger. Disse listene vises også i *posttypen* Listefelt i oppslagsvinduer for posttypen.
 - Vis i kort liste inneholder listene som vises i området Liste på hjemmesiden, i plukklisten for lister på listesidene for posttypen og i *posttypen* Listefelt i oppslagsvinduer for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om *posttypen* Listefelt, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer \(på side 94\)](#).
- 8 Ordne rekkefølgen på listene etter behov ved hjelp av pil opp og pil ned.
- 9 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Når du har opprettet et oppsett for listerekkefølge for en rolle for en bestemt posttype, vil alle nye felles lister som opprettes for denne posttypen, være tilgjengelige for rollen som standard, men vil ikke være

inkludert i den korte listen over lister for rollen. Hvis brukerrollen din har rettigheten Håndter felles lister og enten rettigheten Håndter rekkefølge for rollelister eller rettigheten Tilpass applikasjon, kan du imidlertid, når du oppretter en ny felles liste eller begrenser en eksisterende liste og lagrer den som en ny felles liste, legge til listen i den korte listen over lister for én eller flere roller som allerede har et oppsett for listerekkefølge. Du kan også velge å gjøre listen utilgjengelig for én eller flere roller som har et oppsett for listerekkefølge. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter

Du kan bruke funksjonen for egendefinerte rapporter for hjemmeside til å legge til flere rapporter, inkludert både forhåndsbygde og egendefinerte rapporter, til hjemmesider for posttyper. Du kan bruke denne funksjonen til å gi ulike brukere de mest relevante opplysningene. Du kan for eksempel konfigurere hjemmesiden for serviceforespørsel for en representant for kundeservice slik at det vises en egendefinert rapport for serviceforespørsel på den.

For enkelte posttyper vises standardrapporter på hjemmesiden for posttypen som standard. Du kan erstatte standardrapportene med ulike rapporter, eller du kan legge til flere rapporter. Du kan også angi hjemmesiderapporter for posttyper der det ikke vises noen rapporter på hjemmesiden for posttypen som standard.

MERKNAD: For informasjon om hvor rapporter og instrumentpaneler kan bygges inn i Oracle CRM On Demand, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Hvis du vil gjøre en forhåndsbygd eller egendefinert rapport tilgjengelig på hjemmesiden for en posttype, må du først opprette en egendefinert rapportpost for hjemmeside for rapporten. Når du oppretter eller redigerer hjemmesideoppsettene for en posttype, vises alle egendefinerte rapportposter for hjemmeside som du har opprettet for posttypen, i listen Alle områder i veiviseren for hjemmesideoppsett. Du kan deretter gjøre en rapport tilgjengelig på et hjemmesideoppsett på følgende måte:

- Du kan flytte rapporten til en av listene over områder som vises som standard i hjemmesideoppsettet, slik at alle brukere som har en rolle med dette oppsettet, automatisk ser rapporten på deres hjemmeside for posttypen.
- Du kan flytte rapporten til listen over tilgjengelige områder i hjemmesideoppsettet, slik at alle brukere med roller som har dette oppsettet og rettigheten Tilpass hjemmeside, kan legge til rapporten på sin hjemmeside for posttypen.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du tilpasser hjemmesider, se [Opprette oppsett for hjemmeside for poster \(på side 1285\)](#). For informasjon om hvordan du oppretter egendefinerte rapporter for Min hjemmeside, se [Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside \(på side 1321\)](#).

Om rettigheter for administrasjon av egendefinerte rapportposter for hjemmesider

Hvis rollen din har de nødvendige rettighetene, kan du opprette egendefinerte rapportposter og legge dem til i egendefinerte hjemmesideoppsett for alle posttyper. Rettighetene som er nødvendige for de ulike oppgavene som skal til for å gjøre en egendefinert rapport tilgjengelig på en hjemmeside, vises i tabellen nedenfor.

Oppgave	Nødvendig rettighet	Merknader
(Valgfritt) Opprette en egendefinert rapport, og publisere den i en mappe for hele selskapet	Håndter egendefinerte rapporter	Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se Komme i gang med analyser (på side 806) .
Opprette en egendefinert rapportpost for hjemmeside	Tilpass applikasjon Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside	Du finner instruksjoner for denne oppgaven i dette emnet. Rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet er bare nødvendig hvis du vil legge

Oppgave	Nødvendig rettighet	Merknader
	Gå til migrert delt mappe for hele selskapet	til en rapport fra den migrerte delte mappen for hele selskapet i en egendefinert rapport for hjemmesiden.
Legge til et egendefinert rapportområde på et hjemmesideoppsett	Tilpass applikasjon Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside	Hvis du vil ha mer informasjon, se Opprette oppsett for hjemmeside for poster (på side 1285) .
Legge til et hjemmesideoppsett i en brukerrolle	Håndter roller og tilgang	For mer informasjon, se Legge til roller (på side 1376) .
(Valgfritt) Legge til eller fjerne et område for egendefinert rapport på en hjemmeside (sluttbruker)	Tilpass hjemmesider	Hvis du vil ha mer informasjon, se Endre hjemmesideoppsettene (på side 750) .

Før du begynner :

- Rapporten du vil aktivere på en hjemmeside, må være lagret under Delte mapper, i en mappe du har tilgang til.
- Hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen, kan du bare opprette egendefinerte rapporter hvis språket som er valgt i feltet Oversettingsspråk, er standardspråket for selskapet.

Slik oppretter du en egendefinert rapport for hjemmeside

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Egendefinert rapport for hjemmeside for *posttype* under Håndtering av hjemmesideoppsett.
- 5 Klikk på Ny hjemmesiderapport.
- 6 Fyll ut følgende felt på siden Detaljer om egendefinert rapport for hjemmeside.

Felt	Kommentarer
Navn	Angi navnet på den egendefinerte rapporten.

Felt	Kommentarer
Merk for oversetting	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen. Når du oppretter en egendefinert rapport, er det merket av i boksen Merk for oversetting, og du kan ikke fjerne avmerkingen. Avmerkingsboksen Merk for oversetting er også skrivebeskyttet hvis du velger et annet språk enn standardspråket for selskapet i feltet Oversetting i listen over egendefinerte rapporter før du oppdaterer en eksisterende egendefinert rapport. Hvis du endrer navnet på en eksisterende egendefinert rapport på standardspråket for selskapet, bruker du avmerkingsboksen Merk for oversetting på følgende måte: ■ Hvis du vil at de oversatte versjonene av navnet skal erstattes med det oppdaterte navnet, merker du av i boksen Merk for oversetting. ■ Hvis du ikke vil at de oversatte versjonene av navnet skal endres, merker du ikke av i boksen Merk for oversetting. Hvis du vil ha mer informasjon om oversetting av navn på egendefinerte rapporter, se Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter (på side 1271).
Høyde	Velg Enkel eller Dobbel. Hvis du angir Dobbel for høyden, blir rapporten dobbelt så høy som de andre områdene på hjemmesiden.
Bredde	Velg Enkel eller Dobbel. Hvis du vil at rapporten skal dekke hele hjemmesiden fra venstre til høyre, angir du Dobbel for bredden. MERKNAD: Rapporter som har verdien 2 eller mer for HTML-attributtet RowSpan, strekker seg av og til utover den angitte størrelsen.
Kjør rapport umiddelbart	Hvis du merker av for dette valget, kjører rapporten automatisk, og brukere trenger ikke å klikke på en kobling for å oppdatere rapporten.

- 1 Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for feltet Rapportbane, og gå deretter til ønsket rapport i Delte mapper.
Feltet Rapportbane fylles ut automatisk når du har valgt rapporten.
- 2 Hvis du vil at eventuelle ledetekster som er konfigurert for analysen, skal vises slik at brukerne kan filtrere analysen, merker du av i boksen Vis rapportledetekster.
- 3 Angi om brukerne som viser den innebygde analysen, kan oppdatere, skrive ut eller eksportere analysen:

- **Oppfriskingskobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er oppfriskingskoblingen tilgjengelig, og brukerne kan oppdatere dataene i analysen.
 - **Utskriftskobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er utskriftskoblingen tilgjengelig, og brukerne kan skrive ut analysen.
 - **Eksportkobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er eksportkoblingen tilgjengelig, og brukerne kan eksportere analysen.
- 4 Angi en beskrivelse for den egendefinerte rapporten for hjemmesiden i feltet Beskrivelse.
 - 5 Klikk på Lagre.

Opprette oppsett for hjemmeside for poster

Du kan opprette egendefinerte hjemmesideoppsett for alle posttyper. Du kan bruke denne funksjonen til å gi ulike brukere de mest relevante opplysningene, inkludert muligheten til å vise egendefinerte rapporter på hjemmesider for posttype. Du kan for eksempel konfigurere hjemmesiden for serviceforespørsel for en representant for kundeservice slik at brukerens gjeldende oppgave som er relatert til serviceforespørsler, samt en egendefinert rapport for serviceforespørsel, vises.

MERKNAD: Hvis du vil bruke en forhåndsbygd eller egendefinert rapport på et egendefinert hjemmesideoppsett, må du først opprette en egendefinert rapport for hjemmeside for rapporten ved hjelp av fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter \(på side 1282\)](#).

Du kan kopiere et eksisterende hjemmesideoppsett og deretter endre det etter behov. Du kan også redigere eksisterende hjemmesideoppsett, unntatt standard hjemmesideoppsett, som er skrivebeskyttet. Du kan kopiere standard hjemmesideoppsett, men du kan ikke slette eller redigere det.

MERKNAD: Du kan bare bruke et begrenset antall tegn i navn på hjemmesideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om grenser for egendefinerte oppsett \(på side 1248\)](#).

Etter at du har opprettet et egendefinert hjemmesideoppsett, må du bruke veiviseren for administrasjon av roller til å tilordne oppsettet til brukerroller som må bruke oppsettet. Brukere med rollen som har rettigheten Tilpass hjemmeside, kan tilpasse sitt eget hjemmesideoppsett for en posttype. Det egendefinerte oppsettet kan inneholde alle områdene som du gjør tilgjengelig for dem på hjemmesideoppsettet som er tilordnet til brukerens rolle for posttypen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside.

Slik oppretter eller endrer du et hjemmesideoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Hjemmesideoppsett for *posttype* under Håndtering av hjemmesideoppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Hjemmesideoppsett:

- Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
- Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.

Veiviseren for hjemmesideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.

- 6 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet og, om nødvendig, en beskrivelse for det.
- 7 I trinn 2, Hjemmesideoppsett, angir du de tilgjengelige og viste områdene på følgende måte:
 - Flytt områder fra listen Alle områder til listen Tilgjengelige områder.

Listen Tilgjengelige områder inneholder områdene som kan legges til på en hjemmeside. Hvis du ikke vil at en bruker skal kunne legge til et område på en hjemmeside, lar du området være i listen Alle områder.

- Flytt områder fra listen Venstre side til listen Høyre side, og ordne opplysningene på nytt i begge listene etter behov.

La områder med dobbel bredde være i listen Venstre side. De strekkes automatisk over hjemmesiden når den vises.

8 Klikk på Fullfør.

MERKNAD: Når du har lagt til et egendefinert hjemmesideoppsett i applikasjonen, må du gjøre det tilgjengelig for en brukerrolle før brukere kan vise det. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til og endrer brukerroller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#). Brukere med en rolle som har rettigheten Tilpass hjemmeside, kan redigere oppsettet for hjemmesidene sine med alle lister eller rapporter du gjør tilgjengelige for dem på hjemmesideoppsettet som er tilordnet til rollen for posttypen.

Tilpasse sporing

For mange posttyper kan du bruke sporingen til å følge med på opprettelse, sletting og gjenoppretting av poster samt oppdateringer av angitte felt i eksisterende poster. En sporingspost viser detaljer om brukeren som utførte handlingen som utløste sporingsposten, handlingstypen og et tidsstempel. Når et sporet felt i en eksisterende post oppdateres, viser sporingsposten for endringen i feltet gammel og ny verdi for feltet.

MERKNAD: Hvis ingen av de sporede feltene oppdateres når en post oppdateres, blir det ikke generert en sporingspost for operasjonen.

Selskapsinnstillinger for sporing

Hvor lenge sporingspostene beholdes i Oracle CRM On Demand, angis i feltet Sporingsutløp (dager) i selskapsprofilen. I standardapplikasjonen beholdes postene i 90 dager, men administratorene kan angi en annen varighet.

Det maksimale antallet felt som kan spores for en posttype, angis i feltet Sporbare felt for posttype i selskapsprofilen. I standardapplikasjonen er maksimumsantallet 35 felt, men administratorene kan endre denne grensen.

MERKNAD: Det maksimale antallet felt som kan spores for en posttype, vises på siden Sporingsfeltoppsett for hver posttype, men verdien kan ikke endres på denne siden.

Hvis du vil ha opplysninger om endring av selskapsinnstillingene for sporing, se [Konfigurere selskapsinnstillinger \(på side 1112\)](#).

Sporing gir økt tids- og ressursbruk

Sporing av en operasjon medfører lengre behandlingstid, fordi sporingsreglene må evalueres når operasjonen utføres. For oppdateringsoperasjoner må en sporingspost genereres og lagres for hvert av de sporede feltene som oppdateres. Jo flere felt som spores i en posttype, jo lengre tid tar det å lagre en post av denne typen.

Sporingskonfigurasjon

Du kan angi følgende for hver av posttypene som støtter sporing:

- Hvilke felt du vil spore.
- Hvorvidt du vil spore opprettelse av poster.

MERKNAD: Du kan ikke oppheve valget for å spore opprettelse av poster i sporingen Bruker.

- For poster som kan slettes, hvorvidt du vil spore sletting og gjenoppretting av disse postene.

MERKNAD: Valget for å spore sletting og gjenoppretting av poster er ikke tilgjengelig for sporingene Bruker og Brukerpartneradministrasjon, fordi slike poster ikke kan slettes.

Sporingen for en posttype aktiveres når du angir at minst ett felt skal spores for posttypen, eller når du angir ett av valgene for å spore opprettelse, sletting og gjenoppretting av poster.

Om å gjøre sporingsposter synlige for brukere

Sporingspostene vises i området for relaterte opplysninger med tittelen Sporing på postdetaljsider, som beskrevet i [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#). Hvis du vil gjøre sporingspostene synlige for brukerne, må du gjøre følgende:

- Legg til området for relaterte opplysninger med tittelen Sporing i de relevante oppsettene for postdetaljsiden for en posttype.

MERKNAD: Delen med relaterte opplysninger for sporing er ikke tilgjengelig for tilføyelse i sideoppsett for posttypene Aktiva og Inntekt. Sporingsopplysninger for disse posttypene kan bare vises i Hovedsporing.

- Oppdater de relevante brukertilgangsprofilene for å gi tilgang til sporingspostene. Hvis du for eksempel vil la en bruker vise sporingspostene i firmaer, gir du brukeren skrivebeskyttet tilgang til typen Sporing for relaterte opplysninger for posttypen Firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler, se [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#).

Administratorer kan også vise hele settet med sporingsposter for alle sporede posttyper i hovedsporingen, som beskrevet i [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen \(på side 1165\)](#).

Posttyper med sporing som standard

Sporing aktiveres som standard for posttypene Salgsmulighet og Serviceforespørsel når et selskap opprettes. For enkelte posttyper som er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, aktiveres dessuten sporing når posttypen aktiveres for selskapet. For alle disse posttypene konfigureres sporingen som følger:

- Enkelte felt spores. Du kan legge til felt i listen over sporede felt, og fjerne felt fra listen.
- Valget for å spore opprettelse av poster og valget for å spore sletting og gjenoppretting av poster angis. Du kan endre disse innstillingene.

For posttypene Salgsmulighet og Serviceforespørsel konfigureres følgende elementer som standard:

- Området for relaterte opplysninger med tittelen Sporing er tilgjengelig i standardoppsettet for detaljsider.
- Alle standardtilgangsprofilene gir skrivebeskyttet tilgang til sporingspostene.

Sporing aktiveres også som standard for posttypen Bruker når et selskap opprettes. Enkelte obligatoriske felt spores som standard. Valget for å spore opprettelse av poster angis også, og du kan ikke endre denne innstillingen.

Tabellen nedenfor inneholder posttypene som støtter sporing, og viser hvorvidt sporing aktiveres for posttypen som standard. Den inneholder også feltene som spores som standard.

MERKNAD: Hvis du fjerner alle felt fra listen over sporede felt for en posttype, og hvis du også opphever valgene for å spore opprettelse, sletting og gjenoppretting av poster, deaktiveres sporing for posttypen.

Posttype	Sporing aktivert som standard?	Standard sporede felt
Firma	Nei	Ingen felt spores som standard.
Akkreditering	Nei	Ingen felt spores som standard.
Aktivitet	Nei	Ingen felt spores som standard.
Adresse	Nei	Ingen felt spores som standard.
Fordeling	Nei	Ingen felt spores som standard.

Posttype	Sporing aktivert som standard?	Standard sporede felt
Søknad	Ja	Årlig inntekt, ID for søknad, Godkjenningsstatus, Godkjenningsdato, Kampanje, Gjeldende godkjenner, E-postadresse, Eksisterende partnerskap, Forventede partnerskapsfordeler, Fornavn, Etternavn, Sted, Hovedfaksnummer, Hovedtelefonnummer, Navn, Antall ansatte, Partner, Partnerprogram, Partnertype, Programnivå, Avvisningsårsak, Kilde, Sendestatus, Faksnummer arbeid, Telefonnummer arbeid.
Aktiva	Nei	Ingen felt spores som standard.
Blokkert produkt	Nei	Ingen felt spores som standard.
Meglerprofil	Nei	Ingen felt spores som standard.
Forretningsplan	Nei	Ingen felt spores som standard.
Kampanje	Nei	Ingen felt spores som standard.
Sertifisering	Nei	Ingen felt spores som standard.
Krav	Nei	Ingen felt spores som standard.
Kontaktperson	Nei	Ingen felt spores som standard.
Delstatslisens for kontaktperson	Nei	Ingen felt spores som standard.
Kurs	Nei	Ingen felt spores som standard.
Dekning	Nei	Ingen felt spores som standard.
Egendefinerte objekter 01 og høyere	Nei	Ingen felt spores som standard.
Skade	Nei	Ingen felt spores som standard.

Posttype	Sporing aktivert som standard?	Standard sporede felt
Avtaleregistrering	Ja	Godkjenningsstatus, Tilknyttet kontaktperson, Tilknyttet kunde, Tilknyttet kundeemne, Tilknyttet salgsmulighet, Mobiltelefon, Poststed, Lukningsdato, Selskapsnavn, Land, Valuta, Gjeldende godkjenner, Avtalestørrelse, E-post, Utløpsdato, Faks, Fornavn, Etternavn, Navn, Opprinnelig partnerfirma, Partnerprogram, Postnummer, Hovedpartner, Produktinteresse, Avvisningsårsak, Delstat, Gateadresse, Sendestatus, Telefonnummer, Type.
Forhandler	Nei	Ingen felt spores som standard.
Hendelse	Nei	Ingen felt spores som standard.
Eksamen	Nei	Ingen felt spores som standard.
Finanskonto	Nei	Ingen felt spores som standard.
Finanskontoinnehaver	Nei	Ingen felt spores som standard.
Eiendel for finanskonto	Nei	Ingen felt spores som standard.
Økonomiplan	Nei	Ingen felt spores som standard.
Økonomiprodukt	Nei	Ingen felt spores som standard.
Økonomitransaksjon	Nei	Ingen felt spores som standard.
Midler	Ja	Eier, Partner, Status, Målbeløp.
Forespørsel om midler	Ja	Godkjent, Dato for kravbeslutning, Kravforespørsel, Forfallsdato, Midler, Innvilget, Eier, Dato for forhåndsgodkjenning, Forespørsel om forhåndsgodkjenning, Status.
Fordeling for kontaktperson i helsevesen	Nei	Ingen felt spores som standard.
Husholdning	Nei	Ingen felt spores som standard.
Forsikringseiendom	Nei	Ingen felt spores som standard.
Lagersporingsrapport	Nei	Ingen felt spores som standard.

Posttype	Sporing aktivert som standard?	Standard sporede felt
Lagerperiode	Nei	Ingen felt spores som standard.
Invitert deltaker	Nei	Ingen felt spores som standard.
Involvert part	Nei	Ingen felt spores som standard.
Kundeemne	Nei	Ingen felt spores som standard.
Hendelse for kundeemne	Nei	Ingen felt spores som standard.
MDF-forespørsel	Ja	Forhåndsgodkjent beløp, Forespurt beløp, Godkjenningsstatus, Dato for kravbeslutning, Kravstatus, Midler, Dato for forhåndsgodkjenning, Sendestatus, Sendedato, Totalt godkjent kravbeløp, Totalt forespurt kravbeløp.
Meldingsplan	Nei	Ingen felt spores som standard.
Meldingsplanelement	Nei	Ingen felt spores som standard.
Forbindelser for meldingsplanelement	Nei	Ingen felt spores som standard.
Mål	Nei	Ingen felt spores som standard.
Salgsmulighet	Ja	Lukkingsdato, Prognose, Eier, Sannsynlighetsprosent, Inntekt, Salgsfase.
Ordre	Nei	Ingen felt spores som standard.
Partner	Nei	Ingen felt spores som standard.
Partnerprogram	Nei	Ingen felt spores som standard.
Planfirma	Nei	Ingen felt spores som standard.

Posttype	Sporing aktivert som standard?	Standard sporede felt
Kontaktperson for plan	Nei	Ingen felt spores som standard.
Salgsmulighet for plan	Nei	Ingen felt spores som standard.
Polise	Ja	Pålydende beløp. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Polisefelt (på side 699) .
Innehaver av polise	Nei	Ingen felt spores som standard.
Portefølje	Nei	Ingen felt spores som standard.
Produktindikasjon	Nei	Ingen felt spores som standard.
Tilbud	Nei	Ingen felt spores som standard.
Inntekt	Nei	Ingen felt spores som standard.
Prøveansvarsfraskrivelse	Nei	Ingen felt spores som standard.
Prøveparti	Nei	Ingen felt spores som standard.
Prøveforespørsel	Nei	Ingen felt spores som standard.
Prøveforespørselartikkel	Nei	Ingen felt spores som standard.
Prøvetransaksjon	Nei	Ingen felt spores som standard.
Serviceforespørsel	Ja	Område, Årsak, Beskrivelse, Eier, Prioritet, Kilde, Status, Emne, Type.
Signatur	Ja	Kontaktperson
Sosiale medier	Nei	Ingen felt spores som standard.

Posttype	Sporing aktivert som standard?	Standard sporede felt
Sosial profil	Nei	Ingen felt spores som standard.
Løsning	Nei	Ingen felt spores som standard.
Forespørsel om spesialpris	Ja	Godkjenningsstatus, Autorisasjonsdato, Dato for kravbeslutning, Kravstatus, Sendestatus, Sendedato, Autorisert totalbeløp, Forespurt totalbeløp, Totalt godkjent kravbeløp, Totalt forespurt kravbeløp.
Bruker	Ja	Send alltid kritiske varsler, Autentiseringstype, E-post, Ekstern identifikator for engangspålogging, Rapporterer til, Rolle, Status, Brukerpåloggings-ID. MERKNAD: Når feltet Rapporterer til i en brukerpost oppdateres, blir også verdien i feltet Rapporterer til (alias) i posten oppdatert automatisk. Når feltet Rapporterer til (alias) oppdateres, blir likeledes verdien i feltet Rapporterer til oppdatert automatisk. Når ett av disse feltene oppdateres, blir det således opprettet en sporingspost.
Brukerpartneradministrasjon	Nei	Ingen felt spores som standard. Følgende felt bør spores i henhold til god forretningspraksis: Send alltid kritiske varsler, Autentiseringstype, E-post, Ekstern identifikator for engangspålogging, Rolle, Status, Brukerpåloggings-ID. MERKNAD: Endringer som er gjort i brukerposter via egenadministrasjonssidene for partnere, vises med posttypen Brukerpartneradministrasjon i hovedsporingen.
Kjøretøy	Nei	Ingen felt spores som standard.

Ta hensyn til følgende når det gjelder felt i forbindelse med sporing:

- De obligatoriske feltene for sporingen Bruker vises med rød tekst i listen over sporede felt. Du kan ikke lagre sporingen Bruker hvis du fjerner noen av de obligatoriske feltene fra listen over sporede felt.
- Når det gjelder fremmednøkler, lagres og vises navnet i sporingen (ikke ID-en). Hvis for eksempel feltet Firma i posttypen Salgsmulighet spores, vises firmanavnet i stedet for rad-ID-en i sporingen.
- Ingen adressefelt er tilgjengelige for noen av de sporbare posttypene.
- Plukklisefelt viser brukerens språkavhengige verdier.
- ID-kolonner som ikke vises på oppsettene, kan ikke spores.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du tilpasser sporingen for en posttype.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha alle de følgende rettighetene:

- Tilpass applikasjon
- Administrer feltsporing
- Håndter roller og tilgang

Slik tilpasser du sporingen for en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Feltsporingsoppsett for *posttype* under Feltsporingsoppsett.
- 5 (Valgfritt) Velg Spor postopprettelse for *posttype* hvis du vil spore opprettelse av poster i sporingen.
- 6 (Valgfritt) Velg Spor postsletting/-gjenoppretting for *posttype* hvis du vil spore sletting eller gjenoppretting av poster i sporingen.
- 7 Flytt felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Sporede felt på siden Sporingfeltoppsett.
Du får en feilmelding hvis du overskrider selskapsgrensen.
Listen Tilgjengelige felt inneholder alle standardfelt og egendefinerte felt for posttypen som du ikke allerede har sporet.
- 8 Klikk på Lagre.
Sporing av et felt trer i kraft like etter aktivering.

MERKNAD: Posttypen Invitert deltaker er en underordnet posttype for posttypen Hendelse. Du kan tilpasse sporingsfeltene for posttypen Invitert deltaker og konfigurere området med sporingsrelaterte opplysninger for posttypen Invitert deltaker via sidene for applikasjonstilpasning for posttypen Hendelse. Du kan legge til området med sporingsrelaterte opplysninger for posttypen Invitert deltaker bare til sideoppsettene for Detaljer om invitert deltaker. Du kan ikke legge til området med sporingsrelaterte opplysninger for posttypen Invitert deltaker til sideoppsettene for Hendelsesdetaljer. Hvis du vil tillate at brukere viser sporingen for poster for inviterte deltakere, må du også oppdatere de relevante tilgangsprofilene for å gi brukere skrivebeskyttet tilgang til det sporingsrelaterte elementet for Invitert deltaker for den overordnede posttypen Hendelse.

Om opplysningene i endrede felt i poster

I Oracle CRM On Demand brukes følgende systemfelt til å lagre opplysninger om den seneste endringen i en post:

- Endret eksternt
- Endret: Dato
- Endret av
- Endret: Ekstern dato

I enkelte tilfeller skrives opplysninger til ett eller flere av disse feltene for å gjenspeile en endring i posten som ikke er forårsaket av en eksplisitt brukerhandling i Oracle CRM On Demand. Derfor anbefaler vi ikke å benytte opplysningene i disse feltene til å spore endringene som brukerne gjør i poster. Bruk i stedet sporingsfunksjonen til å spore endringene som brukerne gjør i bestemte felt i poster. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sporingen for posttyper, se [Tilpasse sporing \(på side 1286\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser endringene av feltoppsett, roller og tilgangsprofiler, se [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon \(på side 1166\)](#).

Her er et eksempel på en systemendring i feltet Endret av i en post. En bruker sletter et firma som er koblet til en kontaktpersonpost som primærfirma for kontaktpersonen. Når den slettede firmaposten ryddes fra databasen,

fjernes koblingen mellom det slettede firmaet og kontaktpersonen fra databasen. Etter at koblingen er fjernet fra databasen, og kontaktpersonposten åpnes av en hvilken som helst bruker, velger Oracle CRM On Demand et annet koblet firma som primærfirma for kontaktpersonen, og ID-en for firmaet skrives til feltet for primærfirma. Hvis ingen firmaer er koblet til kontaktpersonen, oppdaterer Oracle CRM On Demand posten for å gjenspeile dette. Deretter oppdater Oracle CRM On Demand feltet Endret av med navnet på brukeren som åpnet kontaktpersonposten.

Når det gjelder poster som er eid av en gruppe, kan dessuten opplysningene i systemfeltene i posten bli oppdatert automatisk etter at en bruker er slettet fra gruppen. Hvis navnet på brukeren som slettes fra gruppen, vises i feltet Eier i en delt post som gruppen eier, blir navnet i feltet Eier i denne posten endret til navnet på et annet medlem av gruppen etter at den forrige eieren er slettet fra gruppen. Når det gjøres en slik endring i eierskapet til en salgsmulighetspost eller en porteføljepost, oppdateres systemfeltene som inneholder opplysninger om den seneste endringen i posten, og opplysningene viser at posten er oppdatert av brukeren Oracle-administrator. Systemfeltene blir imidlertid ikke oppdatert for de andre posttypene som støtter grupper. For alle posttyper som støtter grupper, blir ikke endringen i feltet Eier i den delte posten inkludert i sporingen når feltet endres som et resultat av at brukeren blir slettet fra gruppen, selv om feltet Eier er konfigurert for sporing for posttypen.

Feltet Endret av for en post kan også vise navnet på en bruker som ikke har de nødvendige tilgangsrettighetene til å oppdatere posten direkte. Når statusen for en bruker endres fra Aktiv til Inaktiv eller fra Inaktiv til Aktiv, oppdateres verdiene i feltene Aktive brukere og Inaktive brukere på siden Selskapsprofil. Som et resultat av endringene i disse feltene oppdateres feltet Endret av på siden Selskapsprofil for å vise navnet på brukeren som oppdaterte brukerposten, selv om brukeren som utførte denne endringen, ikke har den nødvendige rettigheten til å oppdatere selskapsprofilen.

Angi dynamiske sideoppsett

Sluttbrukere kan bruke dynamiske oppsett til å håndtere bare et delsett med opplysninger som er relevante i en gitt situasjon. Selskapet kan for eksempel spore flere ulike typer firmaer, for eksempel firmaer av kundetypen, prospekttypen eller partnertypen. Med funksjonen for dynamisk sideoppsett kan du konfigurere ulike oppsett som viser ulike sett med firmafelt og relaterte elementer basert på typen firma. Du kan deretter knytte de ulike oppsettene til én eller flere brukerroller. Når brukeren driller ned på en bestemt firmapost, vises det aktuelle sideoppsettet for brukeren basert på brukerens rolle og typen firma.

Når du definerer dynamiske sideoppsett for en posttype, brukes en forhåndsdefinert plukklisteverdi til å styre den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettene. Du angir et sideoppsett som skal vises, for hver verdi i plukklisten. Brukerne kan deretter vise ulike sideoppsett for ulike poster av samme posttype basert på plukklisteverdien de velger i posten.

MERKNAD: Når dynamiske oppsett brukes, kan du ikke bruke plukklisteverdier som er identiske med interne plukkliste-ID-er, ettersom dette kan ha uforutsette konsekvenser.

Du må knytte de dynamiske sideoppsettene til brukerroller etter behov. Det er en mange-til-mange-forbindelse mellom dynamiske sideoppsett og brukerroller.

Hver plukklisteverdi kan bare være knyttet til ett oppsett, men et sideoppsett kan knyttes til flere plukklisteverdier. Det er en grense på 200 tilknytninger mellom plukklisteverdier og sideoppsett. Du kan ikke slette et oppsett som allerede er knyttet til en brukerrolle.

Advarsel: Det anbefales at alle dynamiske oppsett som er knyttet til en styrende plukkliste, inkluderer den styrende plukklisten. Hvis et av de tilordnede oppsettene ikke har den styrende plukklisten, og plukklisteverdien som er knyttet til dette oppsettet, blir valgt og lagret for en post, vises ikke den styrende plukklisten i oppsettet, og dermed kan du ikke redigere feltet.

De forhåndsdefinerte styrende plukklisteverdiene for hver posttype vises i tabellen nedenfor.

Posttype	Styrende plukkliste
Firma	Firmatype
Aktivitet: Avtale	Type
Aktivitet: Oppgave	Type
Avtale	Type
Aktiva	Aktivatype
Forretningsplan	Type
Besøksaktivitet	Type
Kampanje	Type kampanje
Kontaktperson	Type kontaktperson
Egendefinerte objekter 01-03	Type
Egendefinerte objekter 04 og høyere	Type
Avtaleregistrering	Type
Forhandler	Status
Hendelse	Type
Midler	Status
Forespørsel om midler	Status
Husholdning	Segment
Lagersporingsrapport	Type
Kundeemne	Kilde for kundeemne
Medisinsk utdanning	Type
Svar på meldingsplan	Type
Meldingsplan	Type
Meldingsplanelement	Type

Posttype	Styrende plukkliste
Meldingsplanelementrelasjon	Type
Mål	Type
Salgsmulighet	Type salgsmulighet
Produktinntekt for salgsmulighet	Type
Partner	Status for partnerorganisasjon
Partnerprogram	Partnerstype
Polise	Bransje
Portefølje	Firmatype
Inntekt	Type
Inntekt: Firmainntekt	Type
Inntekt: Kontaktpersoninntekt	Type
Prøvetransaksjon	Type
Serviceforespørsel	Type
Løsning	Status
Oppgave	Type
Kjøretøy	Produkttype
Økonomiopplysninger for kjøretøy	Finansieringstype

Du kan bare bruke et begrenset antall tegn i navn på sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om grenser for egendefinerte oppsett \(på side 1248\)](#).

Sideoppsett og lister

Du kan også bruke sideoppsett og rollerettigheter til å begrense feltene som brukerne kan søke i, vise i lister og eksportere. Når en bruker oppretter eller begrenser en postliste eller benytter avansert søk til å finne poster, bestemmer rettighetene og sideoppsettene som er knyttet til brukerens rolle, hvilke felt brukeren kan søke i og vise.

Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i brukerrollen, kan brukeren søke i alle søkefeltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelig, i søkeoppsettet som er knyttet til brukerrollen for posttypen. Når brukeren oppretter eller begrenser en liste, er det også mulig å velge et hvilket som helst felt og vise det som en kolonne i listen over poster som søket returnerer.

MERKNAD: Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i brukerrollen, kan brukeren bare søke i et felt hvis det oppfyller begge disse kriteriene:

- Feltet er et tilgjengelig søkefelt i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerens rolle for posttypen.
- Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til brukerrollen for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for rollen, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

Når brukeren oppretter eller begrenser en liste, er det bare mulig å velge et felt for å vise det som en kolonne i listen over poster som søket returnerer, hvis feltet vises i minst ett av detaljsideoppsettene, inkludert dynamiske sideoppsett, som er tilordnet til brukerrollen for posttypen. Begrensningen påvirker også hva brukeren kan eksportere i en liste. Hvis rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i brukerrollen, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan brukeren bare eksportere feltene som vises i den aktuelle listen. Brukeren kan ikke eksportere alle felt i postene i listen.

MERKNAD: I tilfeller der brukerne starter avanserte søk via koblingen Avansert i en liste over relaterte poster i en overordnet post, gjelder ytterligere betingelser for hvilke søkefelt som er tilgjengelige og hvilke felt som kan vises i søkeresultatene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om avansert søk etter relaterte poster \(på side 88\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Tilpass applikasjon - håndter dynamiske oppsett.

Slik oppretter eller endrer du et dynamisk sideoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Dynamisk oppsett for *posttype* under Håndtering av dynamisk oppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Dynamisk sideoppsett:
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 Veiviseren for dynamisk oppsett leder deg gjennom fremgangsmåten.
- 6 Gjør følgende i trinn 1, Navn på oppsett:
 - a Skriv inn et navn for det dynamiske oppsettet.
 - b Velg et standardoppsett. Dette oppsettet presenteres som standardoppsettet i neste trinn.
 Feltet Styrende plukklister inneholder plukklister med verdier som angir hvilket oppsett som vises for brukerne.
- 7 I trinn 2, Tilordne oppsett, knytter du hver plukklisterverdi til et oppsettnavn.

MERKNAD: Hvert dynamiske sideoppsett har en grense på 200 tilknytninger mellom styrende plukklisterverdier og sideoppsett.

Oppsettet du velger, vises når en post har den tilsvarende plukklisterverdien.

- 8 Klikk på Fullfør.

Beslektede emner

For opplysninger om hvordan tilpassede sideoppsett virker sammen med dynamiske sideoppsett:

- [Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1298\)](#)
- [Hvordan tilpassede feltoppsett virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1302\)](#)

Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller

Hver brukerrolle har et tilordnet sideoppsett for hver posttype. Sideoppsett fastsetter feltene, sideområdene og områdene for relaterte opplysninger som brukerne kan se på sidene der de oppretter, viser og redigerer poster for ulike posttyper. Brukerne kan tilpasse oppsettet for områdene for relaterte opplysninger på detaljsiden for en posttype hvis rettigheten Tilpass detaljside - relaterte opplysninger er aktivert for brukerrollen. Brukerne kan vise eller skjule områdene med relaterte opplysninger, og de kan også endre rekkefølgen som områdene med relaterte opplysninger vises i på detaljsiden.

MERKNAD: Avhengig av hvordan brukerrollen er konfigurert kan brukerne kanskje også tilpasse feltoppsettet på postsider. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Hvordan tilpassede feltoppsett virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1302\)](#).

Du kan om nødvendig tilbakestille tilpassede versjoner av sideoppsettene til standardinnstillingene for en rolle. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Tilbakestille tilpassede sideoppsett \(på side 1400\)](#).

Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med statiske sideoppsett

Når et statisk sideoppsett brukes, ser brukeren det samme oppsettet for alle poster med en bestemt posttype. Når en bruker oppretter et tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for et statisk detaljsideoppsett, er virkemåten som følger:

- Når brukeren endrer oppsettet for områdene med relaterte opplysninger på detaljsiden for en posttype, brukes brukerens tilpassede oppsett hver gang brukeren åpner detaljsiden for en post av denne typen.
- Brukerens tilpassede oppsett for områdene med relaterte opplysninger brukes fortsatt for alle poster med denne posttypen til ett av følgende skjer:
 - Brukeren redigerer det tilpassede oppsettet for områder for relaterte opplysninger igjen.
 - Brukeren tilbakestiller oppsettet til standard sideoppsett for brukerens rolle.

MERKNAD: Gjenoppretting av et standardfeltoppsett påvirker ikke tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger. Tilbakestilling av et tilpasset oppsett for områder for relaterte opplysninger til standardoppsettet påvirker ikke tilpassede feltoppsett for posttypen.

- Selskapsadministratoren tilbakestiller sideoppsettet for brukerens rolle til standard sideoppsett.

MERKNAD: Hvis en administrator tilbakestiller sideoppsettet for en posttype til standardoppsettet for en rolle, blir alle tilpassede feltoppsett og alle tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger for denne posttypen gjenopprettet til standard for brukere som har denne rollen. Hvis derimot en administrator tilordner et nytt sideoppsett for en posttype til en rolle, vil alle brukere som har denne rollen, se det nye feltoppsettet for posttypen, men brukerne vil fortsatt se sine egne tilpassede oppsett for områdene for relaterte opplysninger for posttypen inntil de gjenoppretter standardoppsettet for relaterte opplysninger.

- Hvis selskapsadministratoren gjør endringer i listene over tilgjengelige og viste områder for relaterte opplysninger i et standard sideoppsett for en brukerrolle, er virkemåten som følger:
 - Hvis selskapsadministratoren flytter et område for relaterte opplysninger som tidligere ikke var tilgjengelig, til listen over viste områder eller listen over tilgjengelige områder i standardsideoppsettet, vises ikke området automatisk i brukerens tilsvarende tilpassede oppsett. Hvis brukeren ønsker å vise området som har blitt tilgjengelig, må brukeren redigere det tilpassede oppsettet og legge til området i listen over viste områder.
 - Hvis selskapsadministratoren flytter et område for relaterte opplysninger fra listen over viste områder til listen over tilgjengelige områder i standardsideoppsettet, og hvis dette området allerede vises i en brukers tilpassede oppsett, vil området fortsatt være synlig for brukeren inntil vedkommende fjerner området fra listen over viste områder i det tilpassede oppsettet eller tilbakestiller oppsettet til standardoppsettet.
 - Hvis selskapsadministratoren flytter et område for relaterte opplysninger til listen over utilgjengelige områder i standardsideoppsettet, og hvis dette området allerede vises i en brukers tilpassede oppsett, vil området fortsatt være synlig på postdetaljsiden for denne brukeren. Neste gang brukeren redigerer det

tilpassede oppsett for detaljsiden, vises imidlertid området ikke lenger i listen over viste områder for oppsettet, og når brukeren klikker på Lagre på siden Personlig oppsett, fjernes det utilgjengelige området fra oppsettet, og vises ikke lenger på postdetaljsiden.

Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med dynamiske sideoppsett

For enkelte posttyper kan selskapsadministratorer opprette dynamiske sideoppsett. I dynamiske sideoppsett brukes det en plukklisterverdi i et felt i en post til å fastsette den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettet for posten. Selskapet ønsker for eksempel at brukerne skal se et bestemt oppsett for detaljsidene for firmaer der firmatypen er Kunde, og de ønsker kanskje at brukerne skal se et annet sideoppsett for firmaer der firmatypen er Konkurrent. I dette tilfellet kan selskapsadministratoren konfigurere et dynamisk sideoppsett for siden Firmadetaljer og tilordne det til brukerroller etter behov.

Når dynamiske oppsett brukes, bestemmer avmerkingsboksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett i selskapsprofilen om en bruker kan opprette bare ett tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for en posttype, eller flere tilpassede oppsett for en posttype. Avmerkingsboksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett fungerer som følger:

- Hvis det ikke er merket av i boksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett i selskapsprofilen, kan en bruker bare opprette ett tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for en posttype. Brukerens tilpassede oppsett for områdene med relaterte opplysninger brukes på detaljsiden for alle poster av denne posttypen, uavhengig av verdien i plukklisterfeltet som fastsetter den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettet.

La oss for eksempel anta at det brukes et dynamisk oppsett for posttypen Firma som beskrevet tidligere. Hvis en bruker endrer oppsettet for områdene med relaterte opplysninger mens han/hun arbeider på detaljsiden for et firma som har firmatypen Konkurrent, brukes det tilpassede oppsettet for områdene med relaterte opplysninger på detaljsiden for alle firmaposter, uavhengig av firmatypen.

Når oppsettet er tilpasset, og brukeren gjør flere endringer i det tilpassede oppsettet, gjenspeiles disse på detaljsiden for alle poster av denne typen. Hvis brukeren tilbakestiller oppsettet for områdene for relaterte opplysninger for posttypen til standardoppsettet for brukerrollen, brukes de dynamiske sideoppsettene for posttypen for detaljpostsidene.

La oss for eksempel anta at det brukes et dynamisk oppsett for posttypen Firma som beskrevet tidligere. Når en bruker har tilbakestilt oppsettet for områdene for relaterte opplysninger for posttypen Firma til standardoppsettet for brukerrollen, brukes det aktuelle dynamiske sideoppsettet for firmatypen Konkurrent eller Kunde.

- Hvis det er merket av i boksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett i selskapsprofilen, kan en bruker velge å opprette et tilpasset oppsett for områdene for relaterte opplysninger for hver av verdiene i plukklisterfeltet som bestemmer den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettet. Brukerens tilpassede oppsett for en plukklisterverdi brukes hver gang brukeren åpner en post av denne typen der den aktuelle plukklisterverdien er valgt.

Når brukeren har opprettet et personlig oppsett for områdene for relaterte opplysninger for en plukklisterverdi, kan brukeren endre det tilpassede oppsettet på nytt eller opprette tilpassede oppsett for andre verdier i plukklisten. Brukeren kan også velge å tilbakestille oppsettene for områder for relaterte opplysninger for alle plukklisterverdier til standardsideoppsettene.

Uavhengig av innstillingen for avmerkingsboksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett i selskapsprofilen fungerer samhandlingen mellom en brukers tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger og sideoppsettene for brukerens rolle som følger:

- Hvis selskapsadministratoren gjør endringer i listene over tilgjengelige og viste områder for relaterte opplysninger i et standard sideoppsett for en brukerrolle, er virkemåten som følger:
 - Hvis selskapsadministratoren flytter et område for relaterte opplysninger som tidligere ikke var tilgjengelig, til listen over viste områder eller listen over tilgjengelige områder i standardsideoppsettet, vises ikke området automatisk i brukerens tilsvarende tilpassede oppsett. Hvis brukeren ønsker å vise området som

har blitt tilgjengelig, må brukeren redigere det tilpassede oppsettet og legge til området i listen over viste områder.

- Hvis selskapsadministratoren flytter et område for relaterte opplysninger fra listen over viste områder til listen over tilgjengelige områder i standardsideoppsettet, og hvis dette området allerede vises i en brukers tilpassede oppsett, vil området fortsatt være synlig for brukeren inntil vedkommende fjerner området fra listen over viste områder i det tilpassede oppsettet eller tilbakestiller oppsettet til standardoppsettet.
- Hvis selskapsadministratoren flytter et område for relaterte opplysninger til listen over utilgjengelige områder i standardsideoppsettet, og hvis dette området allerede vises i en brukers tilpassede oppsett, vil området fortsatt være synlig på postdetaljsiden for denne brukeren. Neste gang brukeren redigerer det tilpassede oppsettet for detaljsiden, vises imidlertid området ikke lenger i listen over viste områder for oppsettet, og når brukeren klikker på Lagre på siden Personlig oppsett, fjernes det utilgjengelige området fra oppsettet, og vises ikke lenger på postdetaljsiden.

Om endring av valget **Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett**

Selskapsadministratorer kan endre innstillingen for avmerkingsboksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett i selskapsprofilen. Hvis du endrer innstillingen for avmerkingsboksen, kan dette påvirke oppsettene for områdene for relaterte opplysninger som brukerne ser. Hva som skjer med brukergrensesnittet når innstillingen endres, er avhengig av følgende:

- Om boksen tidligere var avmerket, slik at brukeren kunne opprette tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger for enkeltstående plukklisteverdier for en posttype.
- Om brukeren tidligere har opprettet ett eller flere tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger for sider der dynamiske oppsett brukes.

Tabellen nedenfor viser hva som skjer med brukergrensesnittet når boksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett er tom og du merker av i den.

Har brukeren tidligere opprettet ett tilpasset oppsett for en posttype?	Har brukeren tidligere opprettet tilpassede oppsett for enkeltstående plukklisteverdier for en posttype?	Virkemåte etter at boksen er avmerket
Ja	Nei	Brukeren ser settet med dynamiske standardsideoppsett som er tilordnet til rollen for posttypen.
Ja	Ja	Brukeren ser de tilpassede oppsettene som tidligere er opprettet for de enkeltstående plukklisteverdiene.
Nei	Nei	Brukeren ser settet med dynamiske standardsideoppsett som er tilordnet til rollen for posttypen.

Har brukeren tidligere opprettet ett tilpasset oppsett for en posttype?	Har brukeren tidligere opprettet tilpassede oppsett for enkeltstående plukklisteverdier for en posttype?	Virkemåte etter at boksen er avmerket
Nei	Ja	Brukeren ser de tilpassede oppsettene som tidligere er opprettet for de enkeltstående plukklisteverdiene.

Tabellen nedenfor viser hva som skjer med brukergrensesnittet når boksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett er avmerket og du fjerner avmerkingen.

Har brukeren tidligere opprettet ett tilpasset oppsett for en posttype?	Har brukeren tidligere opprettet tilpassede oppsett for enkeltstående plukklisteverdier for en posttype?	Virkemåte etter at avmerkingen i boksen er fjernet
Ja	Nei	Brukeren ser det ene tilpassede oppsettet som tidligere er opprettet.
Ja	Ja	Brukeren ser det ene tilpassede oppsettet som tidligere er opprettet.
Nei	Nei	Brukeren ser settet med dynamiske standardsideoppsett som er tilordnet til rollen for posttypen.
Nei	Ja	Brukeren ser settet med dynamiske standardsideoppsett som er tilordnet til rollen for posttypen.

MERKNAD: Hvis de tilpassede oppsettene som brukerne har opprettet tidligere, sannsynligvis vil være forskjellige fra gjeldende standardoppsett, kan det være hensiktsmessig å tilbakestille sideoppsettene for en rolle til standardoppsettene etter at du har endret innstillingen for avmerkingsboksen Aktiver personlig tilpasning av enkeltstående dynamiske sideoppsett. Hvis du tilbakestiller sideoppsettene for en rolle, tilbakestilles eventuelle tilpassede feltoppsett til standardoppsettet, og oppsettene for områder for relaterte opplysninger blir også tilbakestilt. Du kan eventuelt anbefale at brukerne tilbakestiller oppsettene for områder for relaterte opplysninger til standard.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om sideoppsett:

- [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#)
- [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#)
- [Tilbakestille tilpassede sideoppsett \(på side 1400\)](#)
- [Hvordan tilpassede feltoppsett virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1302\)](#)

Hvordan tilpassede feltoppsett virker sammen med sideoppsett for roller

Brukerne kan tilpasse feltoppsettet på detaljsiden for en posttype når brukerrollen er konfigurert som følger:

- Rettigheten Tilpass detaljside - felt er aktivert for rollen.
- Et egendefinert sideoppsett er tilordnet til rollen for posttypen.

MERKNAD: Hvis standardoppsettet er tilordnet til en rolle for en posttype, kan ikke brukerne tilpasse feltoppsettet for denne posttypen. Du kan heller ikke konfigurere en brukerrolle slik at brukerne kan tilpasse noen av, men ikke alle, de egendefinerte sideoppsettene som er tilordnet til brukerrollen. Hvis brukerrollen omfatter rettigheten Tilpass detaljside - felt, kan brukere med denne rollen tilpasse alle de egendefinerte sideoppsettene som er tilordnet til rollen.

Når du konfigurerer egendefinerte sideoppsett, kan du angi at bestemte felt alltid må vises i oppsettet. Med unntak av obligatoriske felt og felt som du angir at alltid må vises i oppsettet, kan brukerne vise eller skjule feltene i et tilpasset oppsett. Brukerne kan også endre visningsrekkefølgen for feltene på detaljsiden. Brukerne kan ikke legge til felt som ikke finnes i standardoppsettet, i et tilpasset oppsett. Brukerne kan tilpasse feltoppsettene både for statiske og dynamiske oppsett.

MERKNAD: Avhengig av konfigurasjonen av brukerrollen kan brukerne muligens også tilpasse oppsettet for områdene for relaterte opplysninger på postdetaljsider. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1298\)](#).

Når en bruker har opprettet et tilpasset feltoppsett, brukes dette oppsettet hver gang brukeren åpner eller redigerer en post med denne posttypen inntil ett av følgende skjer:

- Brukeren endrer feltoppsettet igjen.
- Brukeren gjenoppretter standardfeltoppsettet for siden.

MERKNAD: Gjenoppretting av et standardfeltoppsett påvirker ikke tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger. Tilbakestilling av et tilpasset oppsett for områder for relaterte opplysninger til standardoppsettet påvirker ikke tilpassede feltoppsett for posttypen.

- Administratoren tilbakestiller sideoppsettet for brukerens rolle til standardoppsettet, eller tilordner et annet oppsett til rollen for den aktuelle posttypen.

MERKNAD: Hvis en administrator tilbakestiller sideoppsettet for en posttype til standardoppsettet for en rolle, blir alle tilpassede feltoppsett og alle tilpassede oppsett for områder for relaterte opplysninger for denne posttypen gjenopprettet til standard for brukere som har denne rollen. Hvis derimot en administrator tilordner et nytt sideoppsett for en posttype til en rolle, vil alle brukere som har denne rollen, se det nye feltoppsettet for posttypen, men brukerne vil fortsatt se sine egne tilpassede oppsett for områdene for relaterte opplysninger for posttypen inntil de gjenoppretter standardoppsettet for relaterte opplysninger.

Om feltoppsett på nye postsider

En brukers tilpassede oppsett benyttes også på sidene der brukeren angir opplysninger for en ny post med denne posttypen, med mindre et egendefinert oppsett for den nye postsiden er tilordnet til brukerens rolle for posttypen. Hvis et egendefinert oppsett for den nye postsiden er tilordnet til brukerens rolle for bruk i alle tilfeller, benyttes aldri brukerens tilpassede oppsett for de nye postsidene. Hvis brukerens rolle tilsier at det egendefinerte oppsettet for den nye postsiden bare skal benyttes når brukeren oppretter en post fra handlingslinjen eller det globale hodet, benyttes brukerens tilpassede feltoppsett når brukeren oppretter en post fra et annet område i Oracle CRM On Demand.

Hva skjer hvis et sideoppsett endres etter at brukerne har tilpasset feltoppsettet?

Etter at brukere med en bestemt rolle har tilpasset feltoppsettet for en posttype, kan det hende at administratoren gjør en endring i standardoppsettet for rollen. Avhengig av endringen som administratoren gjør, virker endringene i oppsettet sammen med de tilpassede oppsettene på følgende måte:

- Hvis administratoren tilordner et annet detaljsideoppsett til rollen for posttypen, vil alle brukere som har rollen, se det nye feltoppsettet for posttypen neste gang de logger på Oracle CRM On Demand. Hvis administratoren senere tilordner det opprinnelige sideoppsettet til rollen, vil brukerne igjen se de tilpassede versjonene av dette oppsettet.
- Hvis administratoren gjør en endring i synlighet, oppsett eller egenskaper for feltene i feltoppsettet for detaljsiden som er tilordnet til rollen, brukes endringen ikke automatisk for de tilpassede oppsettene. Eksempel:
 - Hvis administratoren fjerner et felt fra detaljsideoppsettet, fjernes ikke feltet fra de tilpassede oppsettene. Hvis en bruker åpner siden Personlig oppsett - felt for dette sideoppsettet, er feltet som administratoren har fjernet, fortsatt tilgjengelig, enten i ett av områdene i oppsettet eller i listen Tilgjengelige felt, i henhold til brukerens valg.
 - Hvis administratoren legger til et felt i detaljsideoppsettet, vises ikke det nye feltet i de tilpassede oppsettene. Hvis en bruker åpner siden Personlig oppsett - felt for dette sideoppsettet, vises ikke feltet som administratoren har lagt til, i noen av områdene i oppsettet eller i listen Tilgjengelige felt.
 - Hvis administratoren endrer egenskapene for et felt, gjenspeiles ikke endringen automatisk i de tilpassede oppsettene. Hvis for eksempel administratoren gjør et tidligere valgfritt felt obligatorisk i sideoppsettet, blir feltet ikke et obligatorisk felt for brukere som har tilpasset oppsettet. Hvis administratoren merker av i boksen Alltid i oppsett for et felt, trenger ikke brukeren å vise feltet i et tilpasset oppsett, selv om brukeren foretar ytterligere oppdateringer av det tilpassede oppsettet etter at administratoren har gjort endringen.

Hvis administratoren vil at endringene i feltoppsettet skal gjelde for alle brukere som har rollen, må administratoren tilbakestille sideoppsettet til standardoppsettet for rollen. Alternativt kan brukerne tilbakestille sideoppsettet til standard og deretter eventuelt tilpasse oppsettet på nytt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om sideoppsett:

- [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#)
- [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#)
- [Tilbakestille tilpassede sideoppsett \(på side 1400\)](#)
- [Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1298\)](#)

Om standardisering av URL-adresser

Flere URL-adresser i Oracle CRM On Demand er standardisert for alle posttyper. Når URL-adressene nedenfor brukes i Web-koblinger, Web-faner og Web-appleter, vil de fungere i fremtidige versjoner av Oracle CRM On Demand:

- Åpne hjemmesiden for en posttype
- Åpne en postdetaljside ved hjelp av en post-ID
- Åpne en postredigeringsside ved hjelp av en post-ID
- Opprette eller redigere en post med en forhåndsutfyllt feltverdi for styrende plukklister som bestemmer sideoppsettet
- Opprette eller redigere en post med forhåndsutfylte verdier for overordnet plukklister og relatert plukklister for et overlappende plukklisterfelt
- Oppdatere en salgsmulighetspost for å oppdatere feltet Salgsfase og starte en salgsprosess

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner \(på side 1304\)](#)
- [Om egendefinerte Web-appleter \(på side 1257\)](#)
- [Opprette Web-appleter for posttyper \(på side 1259\)](#)
- [Opprette globale Web-appleter \(på side 1313\)](#)
- [Sette opp Web-koblinger \(på side 1221\)](#)
- [Arbeide med appleter for RSS-mating \(på side 45\)](#)

Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner

Du kan vise Web-innhold i en fane i Oracle CRM On Demand. Web-innholdet kan være eksterne Web-sider eller selskapsdata som er tilgjengelige fra Internett. Du kan for eksempel spore lageropplysninger i en annen Web-applikasjon som du vil gjøre tilgjengelig for servicerepresentantene når de arbeider i Oracle CRM On Demand. Du kan gjøre dette ved å opprette en egendefinert Web-fane for å vise den eksterne Web-applikasjonen i området for hovedinnhold i Oracle CRM On Demand. Du kan også bygge inn rapporter og instrumentpaneler fra analysekatalogen i egendefinerte Web-faner.

MERKNAD: For informasjon om hvor rapporter og instrumentpaneler kan bygges inn i Oracle CRM On Demand, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Du kan også opprette egendefinerte Web-appleter som skal inneholde Web-innhold, rapporter og instrumentpaneler. Hvis du vil ha opplysninger om egendefinerte Web-appleter og sammenligne dem med egendefinerte Web-faner, se [Om egendefinerte Web-appleter \(på side 1257\)](#).

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om forutsetningene som gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand, se [Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand \(på side 1314\)](#).

Hvis du vil gjøre en egendefinert Web-fane synlig, må du legge til fanen i den aktuelle brukerrollen ved hjelp av veiviseren for administrasjon av roller.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Før du kan vise eksterne opplysninger på en Oracle CRM On Demand-side, må du sikre at følgende er tilfelle:

- Den eksterne applikasjonen har et Web-grensesnitt.
- Den eksterne applikasjonen eller Web-siden trenger ikke å ha full kontroll over leservinduet.

Hvis du vil bygge inn en rapport eller et instrumentpanel i en Web-fane, må rapporten eller instrumentpanelet være lagret under Delte mapper, i en mappe som du har tilgang til.

MERKNAD: Du må kontrollere at Web-tjenester er aktivert for selskapet hvis du har tenkt å bruke funksjoner som Engangspålogging eller å integrere Web-området med Oracle CRM On Demand.

Slik viser du en ekstern Web-side, en rapport eller et instrumentpanel i en fane

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Egendefinerte Web-faner under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny på siden Liste for egendefinert Web-fane.
- 5 Bruk tabellen nedenfor til å legge inn de nødvendige opplysningene på siden Egendefinert Web-fane, og lagre posten.
- 6 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting (på siden Liste for egendefinert Web-fane) for Web-fanen.

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på den egendefinerte Web-fanen.
Type	Velg hvilken type Web-fane du vil opprette: URL-adresse, HTML, rapport eller instrumentpanel.

Felt	Kommentarer
Bruker- og systemfelt	Før du oppretter en Web-applet i Oracle CRM On Demand, må du vurdere hvordan du skal bruke parameterfeltvariabler som %%%Bruker-ID%%% hvis feltet inneholder tegn som kan konverteres til tegnentitetsreferanser. Når du setter inn parameterfeltvariabler i HTML, konverteres tegn som & i feltnavnet til den tilsvarende tegnentitetsreferansen (&#38; i dette tilfellet), og leseren utvider entitetsreferansen slik at det refererte tegnet vises. Eksempel: Du ønsker å opprette en HTML-Web-applet på hjemmesiden med selskapets navn, A&B Produkter. I rullegardinlisten Bruker- og systemfelt kan du velge Selskapsnavn for å sette inn variabelen %%%Selskapsnavn%%%. Under kjøring har denne variabelen verdien A&#38;B Produkter, og dette vises som A&B Produkter i leseren. Tegnentitetsreferanser vises imidlertid ikke i JavaScript-kode. I dette tilfellet må du derfor plassere variabelen i en refererbar kontekst, hente den fra dokument-DOM og foreta nødvendig koding. Disse forskjellene er illustrert i følgende eksempel på HTML-kode for en Web-applet: <pre> <script type="text/javascript"> var var1 = "%%Company name%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data- value"); </script></pre> Verdien for var1 er "A&#38;B Produkter", og verdien for var2 er "A&B Produkter". Verdiene for var1 og var2 er forskjellige fordi leseren utvider entitetsreferanser i HTML-koder og -data, men ikke innenfor <script>-elementet. Angi et valg i rullegardinlisten Bruker- og systemfelt for å legge til parameterfelt i feltet URL-adresse eller HTML i gjeldende markørposisjon. Hvis du for eksempel velger Bruker-ID i rullegardinlisten, settes %%%Bruker-ID%%% inn i feltet URL-adresse eller HTML, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med bruker-ID-en til brukeren som er pålogget, under kjøring. Hvis du for eksempel velger Vertsnavn i listen, settes %%%Vertsnavn%%% inn i markørposisjonen. Under kjøring erstattes denne parameteren med vertsnavnet til serveren som Oracle CRM On Demand kjøres på. Dette er nyttig i konfigurasjoner som inneholder en URL-adresse til Oracle CRM On Demand, ettersom det ikke lenger er nødvendig å endre vertsnavnet for Oracle CRM On Demand manuelt ved overføring fra ett miljø til et annet. Hvis du vil ha mer informasjon, se Bruker- og systemfelt (på side 1230).

Felt	Kommentarer
URL-adresse	MERKNAD: Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger URL-adresse på menyen Type. Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel www.oracle.com. Du trenger ikke å ta med <i>http://</i> i URL-adressen. Kontroller at URL-adressen er en gyldig URI (Uniform Resource Identifier). Hvis den ikke er gyldig, vises en feilmelding i stedet for det innebygde innholdet når en bruker åpner den egendefinerte Web-fanen. MERKNAD: Hvis du vil ha mer informasjon om standardisering av URL-adresser i Oracle CRM On Demand, se Om standardisering av URL-adresser (på side 1303). Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre ved å plassere markøren i feltet URL-adresse og deretter velge rullegardinlisten Bruker- og systemfelt. Da plasseres en feltparameter i URL-adressen (angitt med %%feltnavn%%), som blir erstattet med feltverdien som er basert på gjeldende post når brukeren klikker på verdien. Hvis du ikke angir en URL-adresse, sendes brukerne til en ugyldig URL-adresse når de klikker på fanen. Alle lesere har en maksimumslengde for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som overstiger denne lengden, kan det hende at leseren ikke virker som den skal når brukere klikker på Web-fanen. MERKNAD: Selv om det er mulig å bruke en URL-adresse til å bygge inn en rapport eller et instrumentpanel i en egendefinert Web-fane av typen URL-adresse, støttes ikke funksjonen fullstendig, og det kan hende at URL-adressen ikke fungerer etter en oppgradering.
Tillegg for HTML-topptekst	MERKNAD: Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger HTML på menyen Type. Angitt HTML brukes i attributtet src i et <iframe>-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-fanen. Kode som legges til i feltet HTML for Web-fane, legges til i <iframe>-elementet. Du kan inkludere referanser til JavaScript-filer som du bygger inn i <head>-delen av HTML-koden, i dette feltet. Referanser til JavaScript-filer på Oracle CRM On Demand-sider støttes ikke. Innhold som angis i dette feltet, legges til i <head>-kodene.
HTML for Web-fane	MERKNAD: Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger HTML på menyen Type. Angitt HTML brukes i attributtet src i et <iframe>-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-fanen. Kode som legges til i feltet HTML for Web-fane, legges til i <iframe>-elementet. Innhold som angis i dette feltet, legges til i <body>-kodene.

Felt	Kommentarer
Bane	MERKNAD: Dette feltet er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport eller Instrumentpanel på menyen Type. Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset). Naviger deretter til den aktuelle rapporten eller instrumentpanelet i Delte mapper, og klikk på OK. Feltet Bane fylles ut automatisk når du har valgt rapporten eller instrumentpanelet.
Vis rapportledetekster	MERKNAD: Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport på menyen Type. Hvis du merker av i denne boksen, vises eventuelle ledetekster som er konfigurert for analysen, i den egendefinerte Web-appleten, og brukerne kan filtrere analysen.
Parametre	MERKNAD: Dette feltet er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport eller Instrumentpanel på menyen Type. (Valgfritt) Hvis du vil angi filtre som skal brukes på rapporten eller instrumentpanelet under kjøring, fyller du ut feltet Parameter. For detaljert informasjon om hvordan du angir filtrene, se Angi filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler (se Om angivelse av filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler på side 1225).
Beskrivelse	Angi en beskrivelse for Web-fanen.
Oppfriskingskobling	MERKNAD: Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport på menyen Type. Hvis det er merket av i denne boksen, er oppfriskingskoblingen tilgjengelig i den egendefinerte Web-fanen, og brukerne kan oppdatere dataene i analysen.
Utskriftskobling	MERKNAD: Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport på menyen Type. Hvis det er merket av i denne boksen, er utskriftskoblingen tilgjengelig i den egendefinerte Web-fanen, og brukerne kan skrive ut analysen.
Eksportkobling	MERKNAD: Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du velger Rapport på menyen Type. Hvis det er merket av i denne boksen, er eksportkoblingen tilgjengelig i den egendefinerte Web-fanen, og brukerne kan eksportere analysen.
Høyde	Angi en pikselverdi for Web-fanen.
Bredde	Angi en pikselverdi for Web-fanen.

Felt	Kommentarer
Klassisk ikon	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for å velge ikonet som skal brukes for Web-fanen i klassiske temaer.
Moderne ikon	Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for å velge ikonet som skal brukes for Web-fanen i moderne temaer.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra listen Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Det oppdaterte navnet med blå tekst gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Når du har lagt til en egendefinert Web-side i Oracle CRM On Demand, må du gjøre den tilgjengelig for brukerrollen før brukerne kan vise den. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Om plukklisterverdigrupper

Selskapet kan begrense verdiene som er tilgjengelige i et plukklisterfelt, til et delsett av verdiene som er definert for feltet, slik at du kan gjøre et bestemt plukklisterfelt for en posttype tilgjengelig for alle brukere i Oracle CRM On Demand, mens du begrenser verdiene som vises i plukklisten i feltet. Hvis du vil begrense verdiene i plukklisterfelt, setter du opp plukklisterverdigrupper, og deretter tilordner du verdiene i plukklisterfeltene til plukklisterverdigruppene. På denne måten kan settet med verdier som en bruker kan velge fra en plukklister, kontrolleres av en plukklisterverdigruppe.

Du kan legge til feltet Plukklisterverdigruppe i sideoppsettet for noen posttyper. Dette feltet tillater brukeren å velge en hvilken som helst plukklisterverdigruppe du har opprettet. Deretter vises bare verdiene som er tilordnet til plukklisterverdigruppen, i plukklisten, i et hvilken som helst plukklisterfelt som kontrolleres av plukklisterverdigruppen som er valgt for posten. Et plukklisterfelt som kontrolleres av en plukklisterverdigruppe, kontrolleres på samme måte når plukklisterfeltet brukes for en overlappende plukklister. Hvis du vil ha en liste over posttypene der plukklisterverdigrupper kan brukes, kan du se [Posttyper som støtter plukklisterverdigrupper og divisjoner \(på side 1311\)](#).

Anta for eksempel at selskapet har tre telefonsentre som bruker Oracle CRM On Demand. Avhengig av plasseringen av et telefonsenter og produktene telefonsenteret betjener, er enkelte av verdiene i en rekke plukklisterfelt i Oracle CRM On Demand ikke gyldige valg for brukere i de ulike telefonsentrene. I et slikt tilfelle kan du sette opp tre plukklisterverdigrupper, det vil si én plukklisterverdigruppe for hvert telefonsenter. Du kan deretter tilordne et delsett av verdiene for hvert av de relevante plukklisterfeltene til hver av plukklisterverdigruppene. Når du har lagt til feltet Plukklisterverdigruppe i sideoppsettene for posttypene, kan brukere velge den riktige plukklisterverdigruppen for et telefonsenter i feltet Plukklisterverdigruppe for en post. Deretter er valgene i plukklisterfeltene for posten begrenset til verdiene som har tilordnet til den valgte plukklisterverdigruppen for telefonsenteret. Hvis du kontrollerer de tilgjengelige verdiene i plukklisterfeltene på denne måten, kan det hjelpe deg med å redusere risikoen for at ugyldige data blir registrert for postene.

Om plukklisterverdigrupper og divisjoner

Hvis selskapet bruker posttypen Divisjon, kan du også knytte divisjoner til plukklisterverdigrupper. Hvis du vil ha opplysninger om divisjoner og hvordan du setter dem opp, kan du se [Divisjonsoppsett \(på side 1157\)](#). Hver divisjon kan knyttes til bare én plukklisterverdigruppe. Hvis en bruker er knyttet til én eller flere divisjoner, tilordnes brukerens primære divisjon automatisk til posten når brukeren oppretter en post for en posttype som støtter divisjoner. Hvis feltet Divisjon og feltet Plukklisterverdigruppe finnes i oppsettet på siden Detaljer, og hvis en plukklisterverdigruppe er knyttet til brukerens primære divisjon, fylles feltet Plukklisterverdigruppe for posten ut med navnet på den plukklisterverdigruppen. Deretter vises bare verdiene som er koblet til plukklisterverdigruppen i plukklisten, i et hvilken som helst plukklisterfelt som kontrolleres av plukklisterverdigruppen. Hvis du vil ha flere

opplysninger om virkemåten til feltene Divisjon og Plukklisterverdigrupper når poster opprettes og oppdateres, se [Om divisjoner og plukklisterverdigrupper for poster \(på side 1161\)](#) og [Om plukklisterfelt, plukklisterverdigrupper og divisjoner \(på side 57\)](#).

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp plukklisterverdigrupper, kan du se følgende emner:

- [Hensyn som må tas når du setter opp plukklisterverdigrupper \(på side 1310\)](#)
- [Prosess for å sette opp plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Opprette plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Tilordne plukklisterverdier til plukklisterverdigrupper \(på side 1244\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Divisjonsoppsett \(på side 1157\)](#)
- [Om divisjoner og plukklisterverdigrupper for poster \(på side 1161\)](#)

Hensyn som må tas når du setter opp plukklisterverdigrupper

Når du setter opp plukklisterverdigrupper, må du vurdere følgende:

- **Plukklisterfelt.** En plukklisterverdigruppe kan kontrollere ett eller flere plukklisterfelt for én eller flere posttyper. For posttypene som støtter plukklisterverdigrupper, kan du tilordne alle redigerbare plukklisterfelt til flere plukklisterverdigrupper.
- **Overlappende plukklister.** Du kan bruke plukklisterfelt som inneholder verdier som er tilordnet til plukklisterverdigrupper i overlappende plukklister. I en overlappende plukklisterdefinisjon kan du imidlertid bare angi ett sett med forbindelser mellom verdiene i det overordnede plukklisterfeltet og verdiene i de relaterte plukklisterfeltene, uansett om du velger en plukklisterverdigruppe i listen Plukklisterverdigruppe eller ikke, når du definerer den overlappende plukklister. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan overlappende plukklister fungerer med plukklisterverdigrupper, se [Om overlappende plukklister og plukklisterverdigrupper \(på side 1275\)](#).
- **Sideoppsett.** Du må legge til feltet Plukklisterverdigruppe i sideoppsettene for posttypene der du vil at plukklisterfeltene skal kontrolleres ved hjelp av plukklisterverdiene.
- **Divisjoner.** Du kan knytte en plukklisterverdigruppe til én eller flere divisjoner, men hver divisjon kan bare knyttes til én plukklisterverdigruppe. Du kan se en liste over divisjonene som er knyttet til en plukklisterverdigruppe i det skrivebeskyttede området Divisjoner på siden Detaljer for plukklisterverdigruppe.
- **Søk.** Du kan ikke søke etter poster for plukklisterverdigruppe på handlingslinjen eller i et avansert søk.
- **Feltet Plukklisterverdigruppe.** For posttypene som støtter plukklisterverdigrupper, kan du gjøre følgende:
 - Angi feltet Plukklisterverdigruppe som skrivebeskyttet bare hvis du ikke vil at brukerne skal kunne endre eller nullstille verdien i feltet.
 - Bruk feltet Plukklisterverdigruppe i Uttrykksverktøy.
 - Bruk feltet Plukklisterverdigruppe i arbeidsflytregler.
 - Ta med feltet Plukklisterverdigruppe i søkeoppsettene.

MERKNAD: Du kan ikke angi en standardverdi for feltet Plukklisterverdigruppe via Feltoppsett-sidene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Prosess for å sette opp plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Opprette plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#)
- [Tilordne plukklisterverdier til plukklisterverdigrupper \(på side 1244\)](#)

Prosess for å sette opp plukklisterverdigrupper

Før du begynner. Gå gjennom opplysningene i [Hensyn som må tas når du setter opp plukklisterverdigrupper \(på side 1310\)](#).

Utfør følgende oppgaver for å sette opp plukklisterverdigrupper for selskapet:

- 1 Avgjør følgende:
 - Plukklisterverdigruppene du vil sette opp.
 - Plukklisterfeltene du vil at plukklisterverdigruppene skal kontrollere.
 - For hvert plukklisterfelt du vil at plukklisterverdigruppene skal kontrollere, angir du verdiene du vil tilordne til hver plukklisterverdigruppe.
- 2 Opprett plukklisterverdigruppene.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#).
- 3 Tilordne verdiene i plukklisterfeltene til plukklisterverdigruppene.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilordne plukklisterverdier til plukklisterverdigrupper \(på side 1244\)](#).
- 4 Legg til feltet Plukklisterverdigruppe i hvert av sideoppsettene for posttypene der du vil at plukklisterfeltene skal kontrolleres ved hjelp av plukklisterverdigruppene.
For flere opplysninger, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#) og [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#).

MERKNAD: For at plukklisterverdigruppene skal kontrollere verdiene som er tilgjengelige i plukklisterfeltene for en post, må feltet Plukklisterverdigruppe finnes i oppsettet på siden Detaljer for posttypen.

Opprette plukklisterverdigrupper

Du oppretter en plukklisterverdigruppe ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Prosess for å sette opp plukklisterverdigrupper \(på side 1311\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet, må brukerrollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du en plukklisterverdigruppe

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Administrer plukklisterverdigrupper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny på siden Liste for plukklisterverdigruppe.
- 5 Skriv inn et navn og en beskrivelse for plukklisterverdigruppen, og lagre deretter endringene.

MERKNAD: Når du har opprettet en plukklisterverdigruppe, kan du tilordne verdiene i et plukklisterfelt til plukklisterverdigruppen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilordne plukklisterverdier til plukklisterverdigrupper \(på side 1244\)](#). Du kan deretter se en liste over plukklisterfeltene som er tilordnet til plukklisterverdigruppen i området Objektliste på siden Detaljer for plukklisterverdigruppe. For hvert plukklisterfelt som er tilordnet til plukklisterverdigruppen, vises navnet på posttypen der plukklisterfeltet vises og navnet på plukklisterfeltet.

Hvis selskapet bruker posttypen Divisjon, viser området Divisjoner på siden Detaljer for plukklisterverdigruppe navnene på divisjonene som plukklisterverdigruppen er knyttet til. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter plukklisterverdigrupper til divisjoner, kan du se [Knytte plukklisterverdigrupper til divisjoner \(på side 1159\)](#).

Posttyper som støtter plukklisterverdigrupper og divisjoner

Feltet Divisjon og feltet Plukklisterverdigruppe kan legges til sideoppsett for følgende posttyper, slik at en divisjon og en plukklisterverdigruppe kan knyttes til en post for en av disse posttypene:

- Firma
- Aktivitet
- Blokkert produkt
- Meglerprofil
- Forretningsplan
- Kampanje
- Krav
- Kontaktperson
- Egendefinerte objekter
- Skade
- Avtaleregistrering
- Produktinntekt for avtaleregistrering
- Hendelse
- Finanskonto
- Finanskontoinnehaver
- Eiendel for finanskonto
- Økonomiplan
- Økonomiprodukt
- Økonomitransaksjon
- Midler
- Fordeling for kontaktperson i helsevesen
- Husholdning
- Forsikringseiendom
- Kundeemne
- MDF-forespørsel
- Svar på melding
- Meldingsplan
- Meldingsplanelement
- Forbindelser for meldingsplanelement
- Mål
- Salgsmulighet
- Ordre
- Partner
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Polise
- Innehaver av polise
- Portefølje
- Produkt
- Produktindikasjon
- Prøveansvarsfraskrivelse
- Prøvelager
- Prøveparti
- Prøveforespørsel
- Prøveforespørselartikkel

- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel
- Løsning
- Kjøretøy

Opprette globale Web-appleter

En global Web-applet er en egendefinert Web-applet som kan vises på Min hjemmeside eller på handlingslinjen. Du kan bygge inn eksternt Web-innhold i egendefinerte globale Web-appleter. Du kan også bygge inn rapporter og instrumentpaneler i egendefinerte globale Web-appleter.

Når du oppretter en global Web-applet, må du legge den til i oppsettet for Min hjemmeside eller handlingslinjen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon og Håndter egendefinerte Web-appleter. Hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen, kan du bare opprette appleter hvis språket som er valgt i feltet Oversettingsspråk, er standardspråket for selskapet.

Slik oppretter du en ny global Web-applet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Velg Globale Web-appleter under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny i listen Min applet.
- 5 Fyll ut følgende felt på siden Min Web-applet:

Felt	Kommentarer
Navn	Skriv inn et navn.
Merk for oversetting	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen. Når du oppretter en applet, er det merket av i boksen Merk for oversetting, og du kan ikke fjerne avmerkingen. Avmerkingsboksen Merk for oversetting gjelder bare når du oppdaterer en eksisterende applet. I tillegg er avmerkingsboksen Merk for oversetting skrivebeskyttet hvis du velger et annet språk enn standardspråket for selskapet i feltet Oversettingsspråk i listen over appleter før du redigerer appleten. Hvis du endrer navnet på en eksisterende egendefinert Web-applet på standardspråket for selskapet, bruker du avmerkingsboksen Merk for oversetting på følgende måte: ■ Hvis du vil at de oversatte versjonene av navnet skal erstattes med det oppdaterte navnet, merker du av i boksen Merk for oversetting. ■ Hvis du ikke vil at de oversatte versjonene av navnet skal endres, merker du ikke av i boksen Merk for oversetting.

Felt	Kommentarer
	Hvis du vil ha mer informasjon om oversetting av navn på egendefinerte Web-appleter, se Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter (på side 1271) .
Sted	Velg Hjemmeside eller Handlingslinje, avhengig av om det eksterne innholdet, rapporten eller instrumentpanelet skal vises på en hjemmeside eller på handlingslinjen.
Kolonner	MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Hjemmeside. Angi bredden på appleten ved å velge enkel eller dobbel på menyen Kolonner.
Kjør alltid	Denne avmerkingsboksen bestemmer om en global Web-applet skal kjøres hvis appleten er minimert. Denne avmerkingsboksen er tilgjengelig bare for globale Web-appleter som du velger handlingslinje som plassering for. Merknad: Globale Web-appleter som du legger til i det global hodet, kjøres alltid, uavhengig av om det er merket av for Kjør alltid. Det globale hodet er synlig bare med moderne temaer.

Fyll deretter ut feltene i henhold til ønsket type applet, som beskrevet i følgende emner:

- [Opprette Web-appleter for instrumentpaneler \(på side 1268\)](#)
- [Opprette HTML-Web-appleter \(på side 1264\)](#)
- [Opprette Web-appleter for rapporter \(på side 1267\)](#)
- [Opprette Web-appleter for RSS-mattinger \(på side 1261\)](#)
- [Opprette Web-appleter for URL-adresser \(på side 1265\)](#)

Beslektede emner

- [Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating \(på side 1269\)](#)
- [Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter \(på side 1271\)](#)

Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand

Følgende viktige vurderinger gjelder for bruk av tilpasset kode i Oracle CRM On Demand:

- Kunder som bruker tilpasset kode, for eksempel JavaScript-kode, i Oracle CRM On Demand, gjør dette på egen risiko. Oracle tilbyr *ikke* support eller feilsøking for problemer som oppstår som et resultat av at tilpasset kode brukes i Oracle CRM On Demand, herunder eventuelle endringer som den tilpassede koden gjør i Oracle CRM On Demand.
- Vi anbefaler *på det sterkeste* at kunder som bruker tilpasset kode, for eksempel JavaScript-kode, i Oracle CRM On Demand, tester denne koden etter oppgradering til en ny versjon av Oracle CRM On Demand. Det er kundens ansvar å oppdatere tilpasset kode etter oppgradering til en ny versjon. I tillegg kan nye versjoner av Oracle CRM On Demand inneholde oppdaterte infrastrukturkomponenter, og det er kundens ansvar å endre tilpasset kode etter behov i forhold til endringer i infrastrukturkomponenter.

- Kunder kan aktivere API-metoder for Web-tjenester for Oracle CRM On Demand via tilpasset kode. Oracle gir imidlertid bare veiledning om bruk av API-er for Web-tjenester for Oracle CRM On Demand, økthåndtering for Web-tjenester for Oracle CRM On Demand og gode fremgangsmåter for bruk av Web-tjenester for Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenester for Oracle CRM On Demand, se Oracle Web Services On Demand Guide.
- Kunder kan aktivere felles JavaScript-API-metoder for Oracle CRM On Demand via kode i egendefinerte tillegg for HTML-topptekst. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere egendefinerte tillegg for HTML-topptekst \(på side 1317\)](#) og Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Beslektet emne

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om deaktivering av tilpasset kode for brukere \(på side 1259\)](#)

Laste klienttillegg

Klienttillegg er filer som du kan laste og lagre i Oracle CRM On Demand i stedet for å bruke andre tjenere som vert. Når du laster et klienttillegg i Oracle CRM On Demand, genereres en unik URL-adresse som du bruker som referanse for tillegget. Ett klienttillegg kan kalle opp et annet klienttillegg ved hjelp av den unike URL-adressen til det andre klienttillegget. Du kan bruke en URL-adresse til å implementere et klienttillegg i egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter, globale Web-appleter og egendefinerte tillegg for HTML-topptekst.

Du kan laste HTML-, JPG-, GIF-, SWF-, JavaScript- og CSS-filer fra siden med liste over klienttillegg for Oracle CRM On Demand når du skal opprette et klienttillegg. Maksimal filstørrelse er 20 MB. Mindre filstørrelser gir imidlertid bedre ytelser når nettleseren laster ned disse filene fra Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Kundebehandling for Oracle CRM On Demand har ikke tilgang til noen av komponentene i klienttillegg. Disse komponentene inkluderer de lastede filene eller innholdet i disse filene, bilder og plasseringer som refererer til klienttillegget, herunder egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter, globale Web-appleter og egendefinerte tillegg for HTML-topptekst. Derfor er du selv ansvarlig for ajourføring og support for disse tilleggene.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen inkludere rettighetene Last klienttillegg og Håndter egendefinert kode for HTML-topptekst. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til rettigheter, se [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#).

Slik laster du et klienttillegg

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Klienttillegg i området Applikasjonsoppsett.

På listesiden for klienttillegg vises klienttillegg som er lastet tidligere. Du kan også slette tidligere lastede klienttillegg på denne siden.

MERKNAD: Hvis du sletter et klienttillegg som er satt opp for en egendefinert Web-fane, en applet, en global Web-applet eller et egendefinert tillegg for HTML-topptekst, vil ikke disse appletene fungere lenger, ettersom klienttillegget er fjernet. Du får ingen indikasjon på at et bestemt klienttillegg er i bruk i Oracle CRM On Demand.

- 4 Klikk på Ny.
- 5 Klikk på bindersikonet for å finne innholdet du vil laste som et klienttillegg.
Dette feltet er obligatorisk.
- 6 Legg inn følgende detaljer:

- **MIME-type.** Dette angir Internett-medietypen. Ved hjelp av denne typen kan nettleseren vise medietyper på riktig måte. Legg inn fullstendige opplysninger om MIME-typerne. Angi for eksempel ett av følgende, avhengig av filtypen:
 - text/html
 - image/jpeg
 - image/gif
 - application/x-shockwave-flash
 - text/css
- **Fil: Størrelse (i byte).** Størrelsen på den lastede filen. Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet.
- **Fil: Filtyper.** Filtypen for den lastede filen. Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet.
- **Navn.** Navnet på klienttillegget. Dette feltet er obligatorisk.
- **Navn på URL-adresse.** Denne verdien brukes til å angi et meningsfullt navn for URL-adressen som peker til klienttillegget. Følgende tegn er tillatt i navnet på URL-adressen: A-Å, a-å, 0-9, understrekingstegn (_) og punktum (.). To påfølgende punktum (. .) er ikke tillatt, og et punktum (.) kan ikke være det siste tegnet i strengen. Eksempler på URL-adressenavn er Logo_Image og Map376. Vi anbefaler at du holder verdien i dette feltet så kort som mulig. Dette feltet endres bare når en bruker redigerer det. Hvis du erstatter den lastede filen, eller endrer navnet på klienttillegget, vil derfor verdien i feltet Navn på URL-adresse være uendret. Dermed kan du oppdatere, ajourføre og implementere flere versjoner av klienttillegget uten å måtte konfigurere egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter, globale Web-faner eller egendefinerte tillegg for HTML-topptekst på nytt. Når dette feltet redigeres, endres feltene for relativ URL-adresse og fullstendig URL-adresse. Dette feltet er obligatorisk.
- **Relativ URL-adresse.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet. Denne verdien er den relative URL-adressen som navigerer til klienttillegget fra Oracle CRM On Demand. Hvis feltverdien endres og klienttillegget er implementert, må du oppdatere egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter, globale Web-faner eller egendefinerte tillegg for HTML-topptekst som refererer til klienttillegget, for å kunne bruke den nylig genererte URL-adressen. Denne feltverdien endres bare hvis feltet Navn på URL-adresse oppdateres.
- **Full URL-adresse.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet. Denne verdien er den fullstendige URL-adressen som peker til URL-adressen i Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Hvis feltverdien endres og klienttillegget er implementert, må du oppdatere egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter, globale Web-faner eller egendefinerte tillegg for HTML-topptekst som refererer til klienttillegget, for å kunne bruke den nylig genererte URL-adressen. Denne feltverdien endres bare hvis feltet Navn på URL-adresse oppdateres.

7 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Du kan laste et klienttillegg, men det aktiveres ikke før du konfigurerer det i en egendefinert Web-fane, en egendefinert Web-applet, en global Web-fane eller et egendefinert tillegg for HTML-topptekst.

Når et klienttillegg er lastet i Oracle CRM On Demand, genereres verdier for feltene Relativ URL-adresse og Fullstendig URL-adresse. Du bruker disse verdiene til å knytte en egendefinert Web-fane, en egendefinert Web-applet, en global Web-fane eller et egendefinert tillegg for HTML-topptekst til klienttillegget. Du konfigurerer disse plasseringene på samme måte som du konfigurerer andre tillegg som ligger på tjenerne.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til egendefinerte tillegg for HTML-topptekst, se [Håndtere egendefinerte tillegg for HTML-topptekst \(på side 1317\)](#).

Slik redigerer du et eksisterende klienttillegg

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

- 3 Klikk på Klienttillegg i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Finn klienttillegget du vil redigere, på listesiden for klienttillegg.
- 5 Gjør ett av følgende:
 - Klikk på feltet Navn. Dette trinnet åpner detaljside for klienten der du kan redigere klienttillegget.
 - Klikk på Rediger.
- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Gjør følgende hvis du har erstattet filen for klienttillegget:
 - a Logg av Oracle CRM On Demand.
 - b Tøm hurtigbufferen i nettleseren.
 - c Logg på igjen for å laste ned det nye klienttillegget, slik at klienttillegget lastes ned til siden der klienttillegget implementeres. Hvis du ikke logger av Oracle CRM On Demand og logger på igjen, vil det nye klienttillegget bli lastet ned 30 dager etter den første nedlastingen.

Retningslinjer for redigering av klienttillegg

Husk følgende retningslinjer:

- **Hold antall referanser til klienttillegg på en side så lavt som mulig for å redusere den negative virkningen på ytelsen.**
- **Begrens størrelsen på klienttillegget så mye som mulig.** Unngå for eksempel å bruke store bildefiler eller SWF-filer. Jo mindre filen du laster ned som en del av klienttillegget er, desto raskere lastes siden sammenlignet med større filer.
- **Bruk så få filer som mulig til lagring av klienttillegg for å redusere den negative virkningen på ytelsen.**
- **Tillat mellomlagring av klienttillegg i nettleseren.** Hvis du tillater at nettleseren mellomlagrer klienttilleggene, er det ikke nødvendig å laste ned innholdet fra Oracle CRM On Demand-tjenene hver gang en bruker laster siden. Hvis klienttillegget endres, må du tømme hurtigbufferen slik at siden som inneholder tillegget, lastes i Oracle CRM On Demand. Som standard mellomlagres klienttillegg i 30 dager.
- **Ha færrest mulig klienttillegg og aktiva for å forbedre ytelsen til handlingslinjen.** Når du konfigurerer et klienttillegg som inngår i en applet på handlingslinjen, lastes handlingslinjen hver gang siden oppdateres.
- **Følg alle retningslinjer for Web-tjenester når du bruker klienttillegg til å kalle Web-tjenester.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Håndtere egendefinerte tillegg for HTML-topptekst

Du kan legge til egendefinerte elementer av typen <script> til HTML-elementet <head> på sidene. Du kan for eksempel legge til JavaScript-kode som inneholder funksjoner for å opprette egendefinerte knapper på sidene, i elementene av typen <script>. Den tilpassede koden kan også referere til JavaScript-filer som er lastet via klienttillegg eller eksterne JavaScript-filer, slik at funksjonene i disse filene er tilgjengelige i den tilpassede koden. Tillegg for HTML-topptekst gjelder for alle sider i Oracle CRM On Demand.

På siden Rediger egendefinert kode for HTML-topptekst kan du validere endringer du foretar, ved hjelp av en forhåndsvisningsknapp.

Du kan deaktivere de egendefinerte tilleggene for HTML-topptekst ved å angi parameteren disableCustomJS=Y i URL-adressen for siden. Hvis du navigerer fra siden ved å klikke på en annen kobling, beholdes ikke URL-parameteren. Du må angi URL-parameteren hver gang du trenger den. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du skriver tilpasset JavaScript-kode og de felles applikasjonsprogrammeringsgrensesnittene (API-ene) som er tilgjengelige, se Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen inkludere rettighetene Last klienttillegg og Håndter egendefinert kode for HTML-topptekst. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til rettigheter, se [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#).

Slik legger du til et egendefinerte tillegg for HTML-topptekst:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Egendefinert kode for HTML-topptekst under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Rediger på siden Detaljer om egendefinert kode for HTML-topptekst.
- 5 I tekstboksen Tillegg for HTML-topptekst angir du elementene av typen <script> som du vil ha. Dette feltet har en grense på 50 000 tegn.
- 6 Klikk på Forhåndsvisning for å validere endringer du har utført.
- 7 Klikk på Lagre.

Retningslinjer for referanser til klienttillegg

Husk følgende retningslinjer:

- **Hold antall referanser til klienttillegg på en side så lavt som mulig for å redusere den negative virkningen på ytelsen.**
- **Begrens størrelsen på klienttillegget så mye som mulig.** Jo mindre filen du laster ned som en del av klienttillegget er, desto raskere lastes siden sammenlignet med større filer.
- **Bruk så få filer som mulig til lagring av klienttillegg for å redusere den negative virkningen på ytelsen.**
- **Tillat mellomlagring av klienttillegg i nettleseren.** Hvis du tillater at nettleseren mellomlagrer klienttilleggene, er det ikke nødvendig å laste ned innholdet fra Oracle CRM On Demand-tjenerne hver gang en bruker laster siden. Hvis klienttillegget endres, må du tømme hurtigbufferen slik at siden som inneholder tillegget, lastes i Oracle CRM On Demand. Som standard mellomlagres klienttillegg i 30 dager.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om deaktivering av tilpasset kode for brukere \(på side 1259\)](#)

Opprette og håndtere oppsett for handlingslinje og globalt hode

Handlingslinjen kan inneholde flere områder, for eksempel Meldingssenter, Søk, Utvidet søk etter nøkkelord og Nylig vist. Du kan opprette tilpassede oppsett for handlingslinjen og det globale hodet, tilpasse det globale hodeområdet, og tilordne disse oppsettene til bestemte roller i Oracle CRM On Demand. Endringer av konfigurasjonen for handlingslinjen og det globale hodet er bare synlige for roller som bruker det moderne temaet. Roller som bruker det klassiske temaet, ser bare endringer av konfigurasjonen for handlingslinjeoppsettet.

Gjøre handlingslinjen utilgjengelig for brukere

Som standard vises handlingslinjen til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Brukerne kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om å vise eller skjule handlingslinjen \(på side 39\)](#).

Hvis du vil at handlingslinjen skal være utilgjengelig for en bestemt brukerrolle, definerer du et tomt handlingslinjeoppsett (det vil si at ingen områder er synlige eller tilgjengelige i oppsettet), og knytter dette oppsettet til brukerrollen. Handlingslinjen vil deretter være permanent skjult for brukerne som har denne brukerrollen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til et handlingslinjeoppsett.

Slik legger du til et nytt handlingslinjeoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Oppsett for handlingslinje og globalt hode i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Nytt oppsett på siden Oppsett for handlingslinje og globalt hode.

- 5 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Navn på oppsett.
- 6 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Beskrivelse, og klikk på Neste.
- 7 Flytt felt fra Tilgjengelige områder i handlingslinjen til Viste områder i handlingslinjen ved hjelp av venstre- og høyrepilen for å velge områdene som skal vises i handlingslinjeoppsettet. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.
- 8 Flytt områder fra Viste områder i handlingslinjen til Tilgjengelige områder i det globale hodet ved hjelp av venstre- og høyrepilen for å velge områdene som skal vises i det globale hodet.
- 9 Klikk på Fullfør.
- 10 (Valgfritt) Klikk på knappen Rediger for å redigere én eller flere av verdiene du registrerte i trinn 5–9.

Du kan eventuelt kopiere eksisterende standard handlingslinjeoppsett i Oracle CRM On Demand og endre beskrivelsen og konfigurasjonen i henhold til dine behov.

Slik kopierer du et handlingslinjeoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Oppsett for handlingslinje og globalt hode i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Kopier til venstre for standardoppsettet for handlingslinje og globalt hode.
- 5 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Navn på oppsett.
- 6 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Beskrivelse, og klikk på Neste.
- 7 Flytt felt fra Tilgjengelige områder i handlingslinjen til Viste områder i handlingslinjen ved hjelp av venstre- og høyrepilen for å velge områdene som skal vises i handlingslinjeoppsettet. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.
- 8 Flytt områder fra Viste områder i handlingslinjen til Tilgjengelige områder i det globale hodet ved hjelp av venstre- og høyrepilen for å velge områdene som skal vises i det globale hodet.
- 9 Klikk på Fullfør.

MERKNAD: Hvis du vil kopiere andre handlingslinjeoppsett, åpner du kopieringsfunksjonen ved å klikke på nedoverpilen til venstre for navnet på handlingslinjeoppsettet.

Slik redigerer du det globale hodet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Oppsett for handlingslinje og globalt hode i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på nedoverpilen ved siden av det ønskede oppsettet på siden Oppsett for handlingslinje og globalt hode.
- 5 Velg Rediger globalt hode i menyen.
På siden Redigering av ikon for globalt hode blir eventuelle tilgjengelige globale hodeområder vist i stigende rekkefølge. Hvis du legger inn samme rekkefølgeverdi for to eller flere globale hodeområder, blir disse områdene vist i den rekkefølgen de ble opprettet.
- 6 Gjør ett av følgende:
 - Klikk på Ny for å konfigurere områdene i det globale hodet.
 - Klikk på Rediger ved siden av området du ønsker å redigere i det globale hodet.
- 7 Klikk på forstørrelsesglasset for å endre ikonet for området.
- 8 Velg et tilgjengelig område i menyen Applet.
- 9 (Valgfritt) Legg inn en beskrivelse i feltet Beskrivelse.
- 10 Legg inn bredden på området i feltet Bredde for applet.

Maksimal bredde for det globale hodeområdet er 700 piksler.

- 11** I feltet Rekkefølge angir du i hvilken rekkefølge du vil området skal bli vist i det globale hodet.

Globale hodeområder blir vist fra venstre til høyre i samsvar med verdien for stigende rekkefølge.

- 12** Klikk på Lagre.

Merknad: Globale Web-appleter som vises i det global hodet, kjøres alltid, uavhengig av om det er merket av for Kjør alltid på siden Min Web-applet. Vær oppmerksom på at noe Web-appletinnhold kan påvirke ytelsen, for eksempel hvis Web-appleten refererer til et eksternt Web-område. Hvis du vil ha flere opplysninger om avmerkingsboksen Kjør alltid, se [Opprette globale web-appleter \(på side 1313\)](#).

Tilpasse Min hjemmeside for selskapet

Ansatte i selskapet ønsker kanskje å se ulike opplysninger på siden Min hjemmeside, avhengig av hvilke behov de har. Du kan tilpasse oppsettet på Min hjemmeside ved å erstatte standardinnholdet med innhold som er mer relevant for rollene til de ansatte. Du kan for eksempel konfigurere hjemmesiden for en representant for kundeservice slik at den inneholder nye serviceforespørsler i stedet for området Nylig opprettede kundeemner, som er standard på denne siden, og en egendefinert rapport for serviceforespørsler i stedet for standardrapporten for kvalitet på forventede salgsordrer.

Når du har tilpasset Min hjemmeside, må du tilordne hjemmesideoppsettet til en brukerrolle. Alle brukere med denne rollen ser den tilpassede versjonen av Min hjemmeside som du konfigurerte.

Før du begynner. Siden du må velge en rolle som denne tilpasningen gjelder for, konfigurerer du alle rollene før du begynner på denne prosedyren. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside.

Slik tilpasser du Min hjemmeside for selskapet

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

- 3** Klikk på koblingen Oppsett for min hjemmeside under Applikasjonsoppsett.

- 4** Gjør ett av følgende i listen Hjemmesideoppsett:

- Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
- Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende egendefinert oppsett.

Veiviseren for hjemmesideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.

- 5** I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet og, om nødvendig, en beskrivelse for det.

- 6** I trinn 2, Hjemmesideoppsett, gjør du følgende:

- Flytt områder fra listen Alle områder til listen Tilgjengelige områder.

Listen Tilgjengelige områder inneholder områdene som kan legges til på en hjemmeside. Dette omfatter eventuelle egendefinerte rapporter du har aktivert for inkludering på hjemmesider. Hvis du ikke vil at en bruker skal legge til et område på en hjemmeside, lar du området være i listen Alle områder.

- Flytt områder fra listen Venstre side til listen Høyre side, og ordne opplysningene på nytt i begge listene etter behov.

La områder med dobbel bredde være i listen Venstre side. De strekkes automatisk over hjemmesiden når den vises.

- 7** Klikk på Fullfør.

MERKNAD: Når du har lagt til en egendefinert hjemmeside i applikasjonen, må du gjøre den tilgjengelig for brukerrollen før brukerne kan vise den. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside

Du kan bruke funksjonen for egendefinert rapport for Min hjemmeside til å legge til flere rapporter, inkludert både forhåndsbygde og egendefinerte rapporter, på Min hjemmeside. Disse egendefinerte rapportene vises da i listen Alle områder i trinn 2 i veviseren for hjemmesideoppsett, og du kan flytte dem til listen over tilgjengelige områder eller til en av listene over områder som vises som standard på Min hjemmeside. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du tilpasser Min hjemmeside, se [Tilpasse Min hjemmeside for selskapet \(på side 1320\)](#).

MERKNAD: For informasjon om hvor rapporter og instrumentpaneler kan bygges inn i Oracle CRM On Demand, se [Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand \(på side 1225\)](#).

Før du begynner :

Rapporten du vil aktivere på Min hjemmeside, må være lagret under Delte mapper, i en mappe du har tilgang til.

- Rollen din må omfatte rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside.
- For å kunne velge en rapport fra Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukerrollen din inkludere rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.
- Hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen, kan du bare opprette egendefinerte rapporter hvis språket som er valgt i feltet Oversettingsspråk, er standardspråket for selskapet.

Slik oppretter du en egendefinert rapport for Min hjemmeside

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Egendefinerte rapporter for min hjemmeside under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny hjemmesiderapport i listen Egendefinerte rapporter for min hjemmeside.
- 5 Fyll ut følgende felt på siden Detaljer om egendefinert rapport for hjemmeside.

Felt	Kommentarer
Navn	Angi navnet på den egendefinerte rapporten.

Felt	Kommentarer
Merk for oversetting	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for Web-appleter i selskapsprofilen. Når du oppretter en egendefinert rapport, er det merket av i boksen Merk for oversetting, og du kan ikke fjerne avmerkingen. Avmerkingsboksen Merk for oversetting er også skrivebeskyttet hvis du velger et annet språk enn standardspråket for selskapet i feltet Oversetting i listen over egendefinerte rapporter før du oppdaterer en eksisterende egendefinert rapport. Hvis du endrer navnet på en eksisterende egendefinert rapport på standardspråket for selskapet, bruker du avmerkingsboksen Merk for oversetting på følgende måte: ■ Hvis du vil at de oversatte versjonene av navnet skal erstattes med det oppdaterte navnet, merker du av i boksen Merk for oversetting. ■ Hvis du ikke vil at de oversatte versjonene av navnet skal endres, merker du ikke av i boksen Merk for oversetting. Hvis du vil ha mer informasjon om oversetting av navn på egendefinerte rapporter, se Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter (på side 1271).
Høyde	Velg Enkel eller Dobbel. Hvis du angir Dobbel for høyden, blir rapporten dobbelt så høy som de andre områdene på hjemmesiden.
Bredde	Velg Enkel eller Dobbel. Hvis du vil at rapporten skal dekke hele hjemmesiden fra venstre til høyre, angir du Dobbel for bredden. MERKNAD: Rapporter som har verdien 2 eller mer for HTML-attributtet RowSpan, strekker seg av og til utover den angitte størrelsen.
Kjør rapport umiddelbart	Hvis du merker av for dette valget, kjører rapporten automatisk, og brukere trenger ikke å klikke på en kobling for å oppdatere rapporten.

- 1 Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglasset) for feltet Rapportbane, og gå deretter til ønsket rapport i Delte mapper.
Feltet Rapportbane fylles ut automatisk når du har valgt rapporten.
- 2 Hvis du vil at eventuelle ledetekster som er konfigurert for analysen, skal vises slik at brukerne kan filtrere analysen, merker du av i boksen Vis rapportledetekster.
- 3 Angi om brukerne som viser den innebygde analysen, kan oppdatere, skrive ut eller eksportere analysen:

- **Oppfriskingskobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er oppfriskingskoblingen tilgjengelig, og brukerne kan oppdatere dataene i analysen.
 - **Utskriftskobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er utskriftskoblingen tilgjengelig, og brukerne kan skrive ut analysen.
 - **Eksportkobling.** Hvis det er merket av i denne boksen, er eksportkoblingen tilgjengelig, og brukerne kan eksportere analysen.
- 4 Angi en beskrivelse for den egendefinerte rapporten for hjemmesiden i feltet Beskrivelse.
 - 5 Klikk på Lagre.

Endre navn på posttyper

Det kan bli aktuelt å gi nytt navn til posttyper for å bruke terminologi som brukerne er vant med. Det kan hende at standardnavnene på posttypene i applikasjonen ikke er de samme som de som brukes i selskapet, når det gjelder enkelte posttyper. Hvis dette er tilfellet, kan du endre navnet slik at det oppfyller dine spesifikke krav.

Når du endrer navnet på en posttype, vises det nye navnet de fleste steder i applikasjonen, for eksempel følgende steder:

- Faner og knapper
- Rullegardinlister
- Forhåndsdefinerte filtrerte lister, for eksempel listen Alle firmaer på hjemmesiden for firma
- Tittellinjer på sider, for eksempel på postdetaljsider og listesider
- Området Opprett på handlingslinjen
- Navn på sideområder
- E-postvarsel om posttilordning
- Navn på tilpassede sideområder

Du kan for eksempel endre det viste navnet Firma til Selskap. Fanen Firma blir Selskap, og andre områdetitler endres tilsvarende.

Det er imidlertid flere steder der det nye navnet ikke vises. Hvis du endrer navn, gir du brukerne beskjed om at de nye navnene ikke vises på følgende steder:

- Navn på egendefinerte filtrerte lister
- Navn på egendefinerte felt
- Rapporter og analyser
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Hjelpesider

MERKNAD: Alle viste navn har en maksimumslengde på 50 tegn.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik gir du nytt navn til en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Skriv inn de nye navnene i den aktuelle raden på siden Tilpass posttyper. Du må angi alle tre variantene som skal brukes i de aktuelle områdene av grensesnittet i applikasjonen: Vist navn / entall, Vist navn / flertall og Vist navn / kort.

MERKNAD: Vist navn / kort vises i fanene, så det må ikke overstige 15 tegn. Du kan ikke gi et objekt et nytt navn som er lik navnet på ett av objektene som er tilgjengelig på siden Tilpass posttyper. Du kan ikke gi et

objekt et nytt navn, for eksempel Oppgave eller Avtale, fordi objektene er ikke oppført på siden Tilpass posttyper.

- 5 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes. Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, forblir de tidligere oversatte viste navnene upåvirket av endringen du gjorde her.

- 6 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
 - a Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
 - b Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
 - c Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt. Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

Aktivere bilder på detaljsider

Du kan legge til bilder på detaljsiden for en posttype. Det kan for eksempel hende at du ønsker å legge til et bilde på siden Detaljer om kontaktperson, en selskapslogo på siden Firmadetaljer eller bildet av et produkt på siden Produktdetaljer. Du kan aktivere bilder på detaljsidene bare for følgende posttyper:

- Firma
- Kontaktperson
- Produkt

Slik aktiverer du et bilde på en detaljside

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Merk av for Vis bilde for posttypene Firma, Kontaktperson eller Produkt.
- 5 Klikk på Lagre.

Laste og administrere egendefinerte ikonsett

Du kan laste og administrere et sett med egendefinerte ikoner som skal knyttes til en posttype. Hvert egendefinerte ikonsett inneholder tre ikoner: Ett ikon for posttypefanen, ett for handlingslinjen og ett for områdene for relaterte opplysninger i Oracle CRM On Demand.

Egendefinerte ikonsett forbedrer utseendet og virkemåten til Oracle CRM On Demand, slik at brukerne ser ikoner som er mer relevante for posttyper. Du kan redigere et eksisterende egendefinert ikonsett og deretter endre det etter behov.

MERKNAD: Du kan opprette maksimalt 100 egendefinerte ikonsett.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter egendefinerte ikoner. Du kan bare knytte egendefinerte ikonsett til posttyper når du bruker moderne temaer.

Slik oppretter og publiserer du et nytt ikonsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

- 3 Klikk på koblingen Ikonhåndtering under Applikasjonsoppsett.
 - 4 Klikk på koblingen Objektikoner på siden Ikonhåndtering.
 - 5 Klikk på Legg til på siden Ikonsett for å opprette et nytt ikonsett.
 - 6 Angi navnet på det nye ikonsettet i feltet Ikonsettnavn på siden Rediger ikonsett, og klikk på Lagre.
Du kan bruke maksimalt 50 tegn i feltet Ikonsettnavn.
 - 7 Klikk på Ny i fanen Ikoner.
 - 8 Velg ett av følgende i plukklisten Ikontype på siden Rediger ikon for å finne bildene du vil bruke i ikonsettet:
 - **Hovedikon.** Det egendefinerte ikonet som brukes i posttypefanen. Anbefalte mål for bildet som velges for dette ikonet, er 50 piksler i bredden og 50 piksler i høyden.
 - **Miniikon.** Det egendefinerte ikonet som brukes på handlingslinjen. Anbefalte mål for bildet som velges for dette ikonet, er 25 piksler i bredden og 25 piksler i høyden.
 - **Ikon for relaterte opplysninger.** Det egendefinerte ikonet som brukes i området for relaterte opplysninger. Anbefalte mål for bildet som velges for dette ikonet, er 45 piksler i bredden og 45 piksler i høyden. Hvis du vil at dette bildet skal passe sammen med fargeoppsettet som brukes i Oracle CRM On Demand, må bildet ha en gjennomiktig bakgrunn.
- MERKNAD:** Du kan laste bilder med følgende filtyper: JPEG, JPG, PNG eller GIF. Filstørrelsesgrensen er 100 kB.
- 9 Klikk på Bla gjennom og finn ønsket bilde, og klikk deretter på Lagre og nytt ikon.
 - 10 Gjenta trinn 8-9 for hver ikontype i det egendefinerte ikonsettet.
 - 11 Klikk på Publisert.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter egendefinerte ikonsett til en posttype, se [Endre ikonet for en posttype \(på side 1328\)](#).

Laste opp og administrere egendefinerte ikoner i globalt hode

Du kan laste opp egendefinerte ikoner som kan knyttes til oppsettet av det globale hodet. Dermed kan du bruke nyttige ikoner for teamene i oppsettet av det globale hodet.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter egendefinerte ikoner.

Slik oppretter du et egendefinert ikonsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
 - 3 Klikk på koblingen Ikonhåndtering under Applikasjonsoppsett.
 - 4 Klikk på koblingen Ikoner i globalt hode på Ikonhåndtering.
 - 5 Klikk på Legg til for å opprette et nytt egendefinert ikon på siden Ikoner i globalt hode.
 - 6 Klikk på Bla gjennom for å finne bildet du vil bruke, på siden for redigering av ikon i globalt hode.
- MERKNAD:** Du kan laste bilder med følgende filtyper: JPEG, JPG, PNG eller GIF. Filstørrelsesgrensen er 100 kB. Det maksimale antallet bilder du kan laste opp, er 50. Hvis du vil at dette bildet skal passe sammen med fargeoppsettet som brukes i Oracle CRM On Demand, må bildet være hvitt, det må ha en høyde og bredde på omtrent 45 piksler, og det må ha en gjennomiktig bakgrunn.
- 7 Klikk på Lagre og Nytt ikon i globalt hode.
 - 8 Gjenta trinn 6-7 for hvert egendefinerte ikon du vil laste opp til ikonsettet i det globale hodet
 - 9 (Valgfritt) Hvis du vil slette et egendefinert ikon, gjør du følgende:
 - a Klikk på pil ned ved siden av det ønskede egendefinerte ikonet.

- b** Velg Slett på menyen.

Hvis du vil ha opplysninger om oppsett i globale hoder, se Opprette og håndtere oppsett for handlingslinje og globalt hode. (se [Opprette og håndtere oppsett for handlingslinje og globalt hode](#) på side 1318) (se [Endre ikonet for en posttype](#) på side 1328)

Legge til posttyper

Du kan legge til egendefinerte posttyper for selskapet. Det kan for eksempel være aktuelt å vise en fane av typen Ordre som de ansatte kan bruke. Du legger til en ny posttype ved å gi nytt navn til og konfigurere en av posttypene for egendefinert objekt i Oracle CRM On Demand.

Rettighetene som gjør det mulig for et selskap å bruke posttypene Egendefinert objekt 01 til Egendefinert objekt 10, og gi brukere tilgang til disse posttypene, er som standard aktivert for rollen Administrator i Oracle CRM On Demand. Hvis det er behov for mer enn 10 posttyper for egendefinerte objekter, må selskapet kontakte Oracle CRM On Demand Customer Care og be om å få tilgang til flere posttyper for egendefinerte objekter.

Generelt fungerer nye posttyper på samme måte som posttypene som er inkludert som standard. Et sett med felt er tilgjengelig for hver posttype, deriblant et navnefelt som kan brukes til filtrering og sortering av lister.

MERKNAD: Hver av posttypene Egendefinert objekt 01, 02 og 03 har åtte tilgjengelige felt for filtrering og sortering av lister over poster for disse posttypene. For alle andre posttyper for egendefinerte objekter kan bare feltet Navn brukes til filtrering og sortering av lister over poster for den aktuelle posttypen.

Du kan blant annet konfigurere egendefinerte felt, sideoppsett og søkeoppsett for de nye posttypene. Du kan imidlertid ikke bruke de nye posttypene i følgende områder:

- Tilordningsstyrer
- Prognoser
- Standard gruppetilknytning (de kan ikke deles via grupper)

Nye posttyper har i tillegg følgende begrensninger:

- Nye posttyper kan ikke inneholde landsspesifikke adressegrupper.
- Som standard er det bare feltet Navn som er obligatorisk i nye posttyper.
- Det blir ikke utført duplikatkontroll for nye posttyper.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker Web-tjenester med nye posttyper, se [Laste ned WSDL-filer og skjemafilene](#) (på side 1824).

Før du begynner. Rollen din må ha både rettigheten Tilpass applikasjon og den aktuelle rettigheten Tilpass applikasjon for det egendefinerte objektet du bruker for den nye posttypen, for at du skal kunne utføre denne prosedyren. Det finnes egne rettigheter for posttypene Egendefinert objekt 01, 02 og 03, for eksempel rettigheten Tilpass applikasjon - håndter egendefinert objekt 01. Når det gjelder andre posttyper for egendefinert objekt, gjelder hver rettighet for en gruppe egendefinerte objekter, for eksempel rettigheten Tilpass applikasjon - håndter egendefinert objekt 04-10.

Slik legger du til en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Fyll inn opplysningene i raden for posttypen for egendefinert objekt du bruker. Angi for eksempel Ordre.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre navn på posttyper](#) (på side 1323). Når du har gitt nytt navn til posttypen, vises den med det nye navnet i områdene for posttypeoppsett på siden Applikasjonstilpasning og erstatter koblingen for posttypen for egendefinert objekt.
- 5 Klikk på Lagre.

6 Klikk på koblingen for den nye posttypen under Posttypeoppsett på siden Applikasjonstilpasning.

7 Klikk på koblingen Feltinnstillinger under Felthåndtering.

8 Du kan gjøre følgende på siden Feltinnstillinger:

- (Anbefalt) Klikk på Administrer feltetiketter og gi feltene nye navn i henhold til dine behov.

Det anbefales å gi feltet Navn et nytt navn. Hver posttype har et felt kalt Navn, med posttypen (Firmanavn, Navn på salgsmulighet og så videre) foranstilt, overalt i applikasjonen. Hvis du legger til en posttype med navnet Ordre, kan du endre navnet på feltet Navn til Ordrenavn. Hvis selskapet bruker Målsatt søk, vises som standard feltet Navn som et søkefelt i området Søk på handlingslinjen.

MERKNAD: For posttypene Egendefinerte objekter 01-03 vises som standard også feltene Hurtigsøk 1 og Hurtigsøk 2 som søkefelt i området Søk på handlingslinjen. Det kan være hensiktsmessig å gi feltene Hurtigsøk 1 og Hurtigsøk 2 nye navn. Hvis du for eksempel legger til en posttype med navnet Ordre, kan du endre navnet på feltet Hurtigsøk 1 til Ordrenummer. Når en ansatt senere velger Ordre fra listen over posttyper i området Søk, vises Ordrenummer som ett av søkefeltene.

- Klikk på Nye felt, og legg til egendefinerte felt.

De samme begrensningene gjelder for disse posttypene som for egendefinerte felt for standard posttyper.

Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av felt og opprettelse av egendefinerte felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).

9 Definer sideoppsettene for redigerings- og detaljsidene for den nye posttypen.

Du kan legge til felt på redigeringssidene for post, gruppere feltene i egne områder og gi nytt navn til disse områdene.

Du kan opprette forbindelser til andre posttyper ved å legge til feltene (Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet og så videre) på sideoppsettene. Dermed blir det opprettet et oppslagsikon ved siden av feltet der brukere kan koble eksisterende poster til denne nye posttypen.

Du kan legge til områder med relaterte opplysninger på detaljsidene.

Når du legger til Team som et område med relaterte opplysninger, kan brukere dele denne posten med teammedlemmer på en enkeltpostbasis.

MERKNAD: Alle posttyper for egendefinerte objekter har støtte for området med relaterte opplysninger for Team.

For instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

10 (Valgfritt) Definer søkeoppsett for den nye posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Håndtere søkeoppsett (se [Behandle søkeoppsett](#) på side 1276).

11 (Valgfritt) Definer egne hjemmesideoppsett for den nye posttypen. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Opprette oppsett for hjemmeside for poster \(på side 1285\)](#).

12 (Valgfritt) Legg til den nye posttypen som et felt eller som et område for relaterte opplysninger i sideoppsettene for andre posttyper.

MERKNAD: Når du har opprettet den nye posttypen, må du oppdatere de relevante tilgangsprofilene for å gi brukerne ønskede tilgangsnivåer for den nye posttypen. Du må også oppdatere de relevante brukerrollene for å gjøre fanen for posttypen tilgjengelig for rollene, og for å tilordne tilpassede sideoppsett, hjemmesideoppsett og søkeoppsett for posttypen til rollene. Hvis du vil ha opplysninger om oppdatering av tilgangsprofiler, se [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om oppdatering av roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om mange-til-mange-relasjoner for egendefinerte objekter \(på side 1339\)](#)

Endre ikonet for en posttype

Du kan endre ikonet som er knyttet til en posttype, og som vises på faner og under Opprett på handlingslinjen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik endrer du ikonet for en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Gjør én av følgende handlinger eller begge på siden Tilpass posttyper:
 - a Klikk på oppslagsikonet i feltet Klassisk ikon for posttypen, og velg et ikon fra vinduet.
 - b Klikk på oppslagsikonet i feltet Moderne ikon for posttypen, og velg et ikon fra vinduet.Hvis du har opprettet egendefinerte ikonsett, vises disse under overskriften Egendefinerte ikoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte ikonsett, se [Laste og administrere egendefinerte ikonsett \(på side 1324\)](#).
- 5 Klikk på Lagre.

Tilpasse REST-integreringsetiketter

Hver posttype har to REST-integreringsetiketter som REST-API-et i Oracle CRM On Demand kan bruke for å få tilgang til posttypen (ressursen). Én av REST-integreringsetikettene er standardetiketten for posttypen. Standardetiketten er språkuavhengig, og du kan ikke endre den. Du kan tilpasse den andre REST-integreringsetiketten. Hvis for eksempel selskapet endrer navnet på en posttype eller bruker en egendefinert posttype, kan det være ønskelig å tilpasse REST-integreringsetiketten for denne posttypen, slik at REST-integreringsetiketten gjenspeiler navnet på posttypen.

En URL-adresse for REST-API-et i Oracle CRM On Demand gir tilgang til en ressurs via en av REST-integreringsetikettene, som vist i følgende eksempel-URL-adresser:

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag`

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag`

I disse eksemplene er `default_integration_tag` en plassholder for standardintegreringsetiketten, og `custom_integration_tag` er en plassholder for den tilpassede REST-integreringsetiketten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du tilpasser REST-API-integreringsetikettene som du bruker i URL-adresser for REST-API-er.

Slik tilpasser du REST-integreringsetiketter

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Tilpass REST-integreringsetiketter.
- 4 Klikk på koblingen Rediger for posttypen i listen REST-integreringsetiketter.
- 5 Skriv inn det nye navnet i feltet REST-integreringsetikett, og klikk på Lagre.

Opprette nye temaer

Temaet bestemmer utseendet til Oracle CRM On Demand. Flere forhåndsdefinerte temaer er tilgjengelige når Oracle CRM On Demand settes opp for et nytt selskap for første gang. Standardtemaet er *Oracle*. Du kan angi hvilke roller som kan opprette og håndtere temaer, i veiviseren for håndtering av roller. Hvis du vil ha flere

opplysninger om å legge til roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#). For flere opplysninger om hvordan du angir temaer på selskapsnivå, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

Du kan velge et tema på selskaps-, rolle- eller brukernivå. Teamet som er angitt på brukernivå, har prioritet, fulgt av temaet som er angitt på rollenivå. Standardtemaet for selskapet brukes hvis ikke et tema er angitt på bruker- eller rollenivå.

Hvis du oppgraderer temaer fra versjon 16 til en nyere versjon av Oracle CRM On Demand, må du legge merke til følgende:

- **For nye selskap.** Oracle er standardtemaet på selskapsnivå. Ingen temaer er valgt på rolle- eller brukernivå. Selskapsadministratorer kan opprette nye temaer og angi dem som standard. De kan også deaktivere eksisterende temaer, slik at de ikke kan velges av brukere.
- **For eksisterende selskap.** Navnene på gamle temaer erstattes av følgende strenger: *Oracle - Frarådet*, *Moderne - Frarådet* eller *Klassisk - Frarådet*. Det anbefales at du endrer disse gamle temaene, velger et av de nye temaene og fjerner de gamle temaene fra brukerprofilene.
- **For eksisterende selskaper som bruker logoer og koblinger.** En oppgradering virker ikke inn på et frarådet tema, som fortsatt er valgt. Det anbefales imidlertid at du ikke bruker de gamle (frarådede) temaene, men oppretter nye temaer og angir nye temaer som standard på selskaps- eller rollenivå.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere temaer, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Håndter temaer.

Oppgaven nedenfor beskriver hvordan du oppretter et eget tema i Oracle CRM On Demand.

Slik oppretter du et nytt tema i Oracle CRM On Demand

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
 - 3 Klikk på koblingen Temaer under Applikasjonsoppsett.
 - 4 Klikk på Ny på siden Temaer.
 - 5 Legg inn opplysninger for følgende felt:
 - **Temanavn.** Skriv inn et navn for det nye temaet.
 - **Vis standardkobling for hjelp.** Merk av i denne boksen hvis du vil at standardkoblingen for hjelp skal vises i det nye temaet.
 - **Vis standardkoblingen til Opplæring og support.** Merk av i denne boksen hvis du vil at standardkoblingen til Opplæring og support skal vises i det nye temaet.
 - **Vis standardkobling for slettede elementer.** Merk av i denne boksen hvis du vil at den globale standardkoblingen Slettede elementer skal vises i det nye temaet.
 - **Støtt innstillinger for informasjonsvisning.** Merk av i denne boksen hvis du vil at det nye temaet skal støtte informasjonsvisning. Du kan fjerne informasjonsvisningen fullstendig ved å fjerne merket i denne boksen i en brukers tema.
- MERKNAD:** I tillegg til at et tema støtter funksjonaliteten for informasjonsvisning må brukerne aktivere valget Informasjonsvisning på siden Personlige detaljer. Hvis feltet Informasjonsvisning i brukerens personlige profil er tomt, brukes innstillingen for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om informasjonsvisningen, se [Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand \(på side 35\)](#) og [Oppdatere personlige opplysninger \(på side 726\)](#).
- **Beskrivelse.** Skriv inn en beskrivelse av det nye temaet.
 - **Temaformat.** Dette feltet er obligatorisk. Standardverdien for denne menyen er Klassisk.
 - **Fanestil.** Velg Klassisk eller Moderne. Denne menyen er bare tilgjengelig hvis du velger Klassisk på menyen Temaformat. Standardverdien for denne menyen er Stablen.

- **Skriftstørrelse.** Velg Vanlig eller L. Hvis du velger Klassisk på menyen Temaformat, er standardverdien for denne menyen Vanlig. Hvis du velger Moderne på menyen Temaformat, er standardverdien for denne menyen Stor.

6 Klikk på Lagre.

Oracle CRM On Demand Siden Temadetaljer åpnes med en dynamisk forhåndsvisning av det nye temaet til høyre på skjermen. Her vises hjemmesiden, detaljsiden, listesiden og kalendersiden der det nye temaet er brukt.

7 Legg inn opplysninger for feltene som er oppført i tabellen nedenfor.

MERKNAD: Hvis du vil angi nye fargekoder, kan du angi en heksadesimal verdi for hver farge eller flytte musen over standard fargeverdi for å vise fargepalettikonet. Klikk på fargepalettikonet for å velge en farge for dette feltet.

Generelle opplysninger	Beskrivelse
Vis standardkobling for hjelp.	Merk av i denne boksen hvis du vil at standardkoblingen for hjelp skal vises i det nye temaet.
Vis standardkoblingen til Opplæring og support.	Merk av i denne boksen hvis du vil at standardkoblingen til Opplæring og support skal vises i det nye temaet.
Vis posttypekoblinger i bunntekstområde	Merk av i denne boksen hvis du vil at det nye temaet ditt skal vise posttypekoblingene nederst på siden.
Støtt innstillinger for informasjonsvisning	Merk av i denne boksen hvis du vil at det nye temaet skal støtte informasjonsvisning. Du kan fjerne informasjonsvisningen fullstendig ved å fjerne merket i denne boksen i en brukers tema. MERKNAD: I tillegg til at et tema støtter funksjonaliteten for informasjonsvisning må brukerne aktivere valget Informasjonsvisning på siden Personlige detaljer. Hvis feltet Informasjonsvisning i brukerens personlige profil er tomt, brukes innstillingen for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om informasjonsvisningen, se Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand (på side 35) og Oppdatere personlige opplysninger (på side 726).
Applikasjonsbakgrunn	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for Oracle CRM On Demand. I det moderne temaet viser dette feltet også til bakgrunnen for det øverste området der knappene vises.

Generelle opplysninger	Beskrivelse
Applikasjonstekst	Dette feltet er bare tilgjengelig for det klassiske temaet. Det henviser til den juridiske erklæringen nederst på applikasjonssiden og de vertikale stolpene mellom de globale koblingene og fanekoblingene.
Applikasjonskoblinger	Dette feltet er bare tilgjengelig for det klassiske temaet. Det henviser til de globale koblingene, som vises øverst og nederst i Oracle CRM On Demand, for eksempel Administrasjon, Mitt oppsett, Erklæring om vern av personlige opplysninger, Betingelser for bruk og så videre.
Varseltekst	Dette feltet henviser til teksten som brukes for obligatoriske felt og forfalte oppgaver. Dette feltet henviser også til teksten i rulletekstfeltet som kan vises nederst på hver side i Oracle CRM On Demand, avhengig av hvordan varsler for hele selskapet er definert.
Bakgrunn for varsellinje	Dette feltet henviser til bakgrunnen for rulletekstfeltet som kan vises nederst på hver side i Oracle CRM On Demand, avhengig av hvordan varsler for hele selskapet er definert.
Faner (bare temaet Klassisk)	
Fanestil	Velg Avrundet, Stablet eller Rett på menyen.
Tekst for aktiv fane	Dette feltet henviser til teksten som brukes i de aktive fanene.
Bakgrunn for aktiv fane	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for den aktive fanen.
Tekst for inaktiv fane	Dette feltet henviser til teksten som brukes i de inaktive fanene.
Bakgrunn for inaktiv fane - topp	Dette feltet henviser til fargen for den øvre bakgrunnen til den inaktive fanen.
Bakgrunn for inaktiv fane - bunn	Dette feltet henviser til fargen for den nedre bakgrunnen til den inaktive fanen.
Bakgrunn for inaktiv fane - musepeker	Dette feltet henviser til fargen som vises når du plasserer musen over en inaktiv fane. Det henviser også til fargen som er brukt i menyfanen.

Generelle opplysninger	Beskrivelse
Område for globalt hode (bare temaet Moderne)	
Bakgrunn	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for det globale hodet.
Øverste område (bare temaet Moderne)	
Tekst	Dette feltet henviser til teksten under knappene.
Handlingslinje (bare temaet Moderne)	
Ikon for handlingslinje	Dette feltet henviser til fargen på trekantikonet på handlingslinjen.
Tekst for handlingslinje	Dette feltet henviser til teksten som brukes på handlingslinjen.
Koblinger for handlingslinje	Dette feltet henviser til koblingene som er tilgjengelige på handlingslinjen, for eksempel navigasjonskoblingene under områdene Favorittposter eller Nylig vist.
Bakgrunn for handlingslinje	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen som vises på handlingslinjen.
Knapper (bare temaet Moderne)	
Bakgrunn for knapp - topp	Dette feltet henviser til fargen på den øvre bakgrunnen for knappen.
Bakgrunn for knapp - bunn	Dette feltet henviser til fargen på den nedre bakgrunnen for knappen.
Kantlinje for knapp	Dette feltet henviser til fargen som brukes for kantlinjen på kantlinjen for knapp.
Knappetekst	Dette feltet henviser til teksten som brukes på knappen.
Side (temaene Klassisk og Moderne)	
Tekst på side	Dette feltet henviser til all tekst på siden eller i hurtigvinduet, for eksempel innebygd hjelp, feltetiketter, feltverdier, sidetitler, inaktive koblinger, overskrifter for skjemaområder, vertikale linjer, punkt og så videre.

Generelle opplysninger	Beskrivelse
Koblinger på side	Dette feltet henviser til alle koblinger på sidebakgrunnen, for eksempel koblingen Vis fullstendig liste, koblingen Håndter liste og så videre.
Sidebakgrunn - topp	Dette feltet henviser til fargen på tittellinjen øverst på hver side og i hvert hurtigvindu, for eksempel Detaljer om salgsmulighet. Knapper er plassert på denne linjen. Dette feltet styrer også handlingslinjen, listen Relatert og kalenderavtaleruten. I temaet Klassisk styrer dette feltet den aktive kalenderfanen. MERKNAD: I temaet Moderne er den aktive kalenderfanen erstattet av en meny.
Sidebakgrunn - bunn	Dette feltet henviser til fargen på tittellinjen nederst på hver side og i hvert hurtigvindu, for eksempel Detaljer om salgsmulighet. Knapper er plassert på denne linjen. Dette feltet styrer også handlingslinjen, listen Relatert, kalendervisningen og den aktive kalenderfanen.
Bakgrunn for uthevet side	Dette feltet henviser til fargen på uthevede elementer på en side, for eksempel innebygde redigeringsfelt, gjeldende dag i en kalender, det aktive trinnet i en veiviser, informasjonsvisningsbakgrunn og så videre.
Topptekst på side	Dette feltet henviser til tekstfargen som er brukt for sidenavnene, for eksempel hjemmesiden for salgsmuligheter.
Bakgrunn for topptekst - topp	Dette feltet henviser til fargen som er brukt for det øvre området bak sidenavnene.
Bakgrunn for topptekst - bunn	Dette feltet henviser til fargen som er brukt for det nedre området bak sidenavnene.
Områdeoverskriftslinjer	Dette feltet henviser til områdeoverskriftslinjene på detaljsider.
Linjer på side	Dette feltet henviser til linjefargene som er brukt i listeposter, skjemadelar på detaljsider, i veivisertrinn og så videre.

Generelle opplysninger	Beskrivelse
Sideikon	Dette feltet er bare tilgjengelig for temaet Moderne. Det henviser til fargen som brukes på trekantikonet, som brukes til å skjule og vise sideområder.
Bakgrunn for knapp for relaterte opplysninger	Dette feltet er bare tilgjengelig for temaet Moderne. Det henviser til fargene som brukes bak knappen Relaterte opplysninger.
Lister (temaene Klassisk og Moderne)	
Tekst for listehode	Dette feltet henviser til tekstfargen som brukes i filterlinjen, bunntekstlinjen i listen og i tidslinjen for daglige og ukentlige kalendervisninger.
Bakgrunn for listehode	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for tidsområdet i daglige og ukentlige kalendervisninger, filterlinjen og bunntekstlinjen i listen som inneholder listenavigeringsikonene.
Tekst for kolonneoverskrift	Dette feltet henviser til tekstfargen som brukes i kolonneoverskrifter og i dagsområdet for kalendervisninger, i temaet Moderne.
Bakgrunn for kolonneoverskrift	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen i relaterte lister, fullstendige lister og i dagsområdet for kalendervisninger, i temaet Moderne.
Linjer	Dette feltet henviser til fargen på de horisontale linjene i listeområdet.
Kalender (temaene Klassisk og Moderne)	
Avtalebakgrunn - standard	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for en avtale som vises i dag-, uke- og månedsvisninger av kalenderen.
Avtaletekst - koblinger	Dette feltet henviser til koblingene som er tilgjengelige i kalenderavtaler, for eksempel navigasjonskoblingene for avtalen, kontaktpersonen og firmaet.
Avtaletekst - ikke-koblinger	Dette feltet henviser til tekstfargen som brukes i avtaler.

Generelle opplysninger	Beskrivelse
Bakgrunn for ikke-arbeidstid	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen som brukes til å representere timene i en kalender når brukeren ikke arbeider.
Kalenderlinjer	Dette feltet henviser til linjefargene som brukes i kalendervisninger og i området Kalendervisning på kalendersider.

- 8 (Valgfritt) Hvis du vil legge til egendefinerte globale koblinger i temaet, klikker du på Ny under Globale koblinger.
Siden Rediger kobling åpnes.
- 9 Legg inn følgende opplysninger:
- **Koblingsnavn.** Skriv inn navnet på den globale koblingen du vil legge til i temaet.
 - **Type.** Velg Topptekst eller Bunntekst på menyen, alt etter om du vil plassere den globale koblingen øverst eller nederst på siden.
 - **URL-adresse for kobling.** Skriv inn URL-adressen for den globale koblingen.
 - **Koblingsrekkefølge.** Angi en verdi for å indikere rekkefølgen koblingen skal vises i. Hvis du angir tallet 1, er koblingen den første av de globale koblingene.
- 10 Klikk på Lagre. Hvis du vil legge til flere tilpassede globale koblinger i temaet, klikker du på Lagre og ny kobling.
- 11 (Valgfritt) Hvis du vil legge til en spesifikk logo i temaet, klikker du på Legg til logo i logodelen.
Siden Rediger logo vises.
- 12 Klikk på Bla gjennom for å finne bildet du vil bruke som topptekstlogo i temaet.
- MERKNAD:** Du kan laste opp følgende bildetyper som skal brukes som topptekstlogo: JPEG, JPG, PNG og GIF. For temaet Klassisk kan Oracle CRM On Demand vise en topptekstlogo som er maksimalt 45 piksler høy. For temaet Moderne kan Oracle CRM On Demand vise en topptekstlogo som er maksimalt 50 piksler høy. Hvis du vil sikre maksimal dekning horisontalt, anbefales det at topptekstlogoen er 1 680 piksler bred. Du må ha tillatelse til å bruke og laste opp bildet som du laster opp til temaet.
- 13 Legg inn følgende opplysninger:
- **Navn.** Skriv inn navnet på logoen du vil legge til i temaet.
 - **Logotype.** Velg Topptekst eller Bunntekst på menyen, alt etter om du vil plassere logoen øverst eller nederst på siden. Hvis du velger Topptekst, beholdes logoen i bakgrunnen bak koblingene og fanene. Hvis du velger Bunntekst, plasseres bunntekstlogoen nederst i applikasjonen.
- 14 Klikk på Lagre.
- MERKNAD:** Du må logge av og logge på Oracle CRM On Demand igjen for å forhåndsvisne den nye logoen du har lagt til i temaet.
- 15 (Valgfritt) Hvis du vil angi forskjellige farger for bakgrunnen, koblingene og teksten for de forskjellige aktivitetstypene, kan du klikke på Ny i området Kalenderaktiviteter.
Siden Detaljer om kalenderaktiviteter åpnes.
- 16 Legg inn følgende opplysninger:
- **Aktivitetstype.** Velg ønsket kalenderaktivitet.
 - **Rekkefølge.** Angi en verdi for å indikere rekkefølgen for visning av kalenderaktivitetene i kalenderforklaringen. Kalenderforklaringen inneholder de fire første aktivitetstypene når du viser den

daglige og ukentlige kalenderen. Kalenderforklaringen inneholder de seks første aktivitetstypene når du viser den månedlige kalenderen.

17 Klikk på Lagre. Hvis du vil angi farger for andre aktivitetstyper, klikker du på Lagre og nye kalenderaktiviteter. Området Kalenderaktiviteter inneholder aktivitetene som du vil vise med bestemte farger i kalenderen.

18 Klikk i følgende felt for å definere hvordan hver kalenderaktivitet skal vises i kalenderen:

- **Bakgrunnsfarge.** Angi en heksadesimal verdi, eller velg en farge i fargepaletten, for å definere bakgrunnsfargen for en kalenderaktivitet.
- **Koblingsfarge.** Angi en heksadesimal verdi, eller velg en farge i fargepaletten, for å definere visningsfargen for koblinger i en kalenderaktivitet.
- **Ikke-koblingsfarge.** Angi en heksadesimal verdi, eller velg en farge i fargepaletten, for å definere visningsfargen for teksten i en kalenderaktivitet.

MERKNAD: Du må logge av og logge på Oracle CRM On Demand igjen før du ser endringene i kalenderaktivitetene. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av kalenderen i Oracle CRM On Demand, se [Arbeide med kalendersidene \(på side 186\)](#).

Tilpasse tidligere eierskap for delte poster

Hvis en posttype støtter deling av poster i et team, kan du tilpasse denne posttypen slik at den tidligere eieren beholdes som medlem av teamet når feltet Eier blir endret i Oracle CRM On Demand. På siden Tilpass tidligere eier vises en liste over posttyper som har støtte for postdeling i et team. For hver posttype kan du velge kanalene der den tidligere eieren av posten skal beholdes i teamet, og du kan tilordne en ny tilgangsrolle til den tidligere eieren. Du kan for eksempel konfigurere posttypen Firma slik at når eieren av en delt firmapost blir endret via interaktive operasjoner, beholdes den tidligere eieren i teamet, og den tidligere eieren får tilordnet en skrivebeskyttet tilgangsrolle for denne posttypen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om eierskap til poster, se [Overføre eierskap til poster \(på side 137\)](#) og [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#).

Slik tilpasser du tidligere eierskap til poster

1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

3 Klikk på Tilpass tidligere eier under Applikasjonsoppsett.

På siden Tilpass tidligere eier vises posttypene som har støtte for deling av poster i team, og de tilhørende kanalene og tilgangsprofilene for disse posttypene.

4 Klikk på Rediger på siden Tilpass tidligere eier for å endre en kanal eller tilgangsprofil for den tidligere eieren av en posttype.

5 Velg ett av følgende under Velg kanaler:

- **Aldri behold eier.** Dette er standardverdien. Den tidligere eieren av posten beholdes ikke i teamet.
- **Alltid behold eier.** Den tidligere eieren av posten beholdes i teamet, unntatt når eieren endres via tilordningsstyreren.
- **Alle interaktive operasjoner.** Den tidligere eieren av posten beholdes i teamet, unntatt når eieren endres via importassistenten, tilordningsstyreren, masseoppdateringsfunksjonen eller Web-tjenester.

6 Velg en ny tilgangsprofil for den tidligere eieren under Tilgangsprofil.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du gjør andre tilgangsprofiler tilgjengelige for team, se [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#).

7 Klikk på Lagre.

Om felt, plukklister og målinger

Applikasjonen tillater ikke at du endrer feltnavn eller plukklisterverdier som brukes i prognoser og rapporter. Noen av de forhåndsbygde listene, for eksempel lister på hjemmesider, velger imidlertid poster som skal inkluderes, basert på plukklisterverdiene. Applikasjonen bruker den underliggende, språkuavhengige koden til å fastslå hvilke poster som skal inkluderes i standardlistene. Derfor kan du gi nytt navn til plukklisterverdier og felt uten å påvirke disse listene.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand (standardapplikasjonen) angis oppgaveprioriteten i oppgavelister med piler. En pil opp angir 1-Høy prioritet, ingen pil angir 2-Middels prioritet, og en pil ned angir 3-Lav prioritet. Hvis du endrer visningsverdiene for feltet Prioritet i posttypen Aktivitet fra standardverdiene (for eksempel fra standardverdien *1-Høy* til verdien *Høyeste*), viser ikke Oracle CRM On Demand piler i feltet Prioritet for oppgavelisten, med mindre du bruker følgende mønstre: *1-etikett*, *2-etikett* eller *3-etikett*, der *etikett* er navnet du gir oppgaveprioriteten. I dette tilfellet viser Oracle CRM On Demand pil opp for *1-etikett*, ingen pil for *2-etikett*, pil ned for *3-etikett* og ingen pil for andre visningsverdier. Oracle CRM On Demand viser for eksempel pil opp for verdien *1-Min høyeste*, men viser ingen pil for verdien *Min høyeste*. Oracle CRM On Demand viser ingen pil for egendefinerte verdier som du legger til i plukklisten for feltet Prioritet.

Om vedleggskonfigurasjoner

Avhengig av posttypen kan filer knyttes til poster på følgende måter:

- Via det relaterte elementet Vedlegg i overordnede poster
- Via vedleggsfelt

Om konfigurering av det relaterte elementet Vedlegg

For posttyper som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, kan du konfigurere sideoppsett og brukerroller slik at brukerne kan koble flere vedlegg til en overordnet post. Hvert vedleggselement kan inneholde enten en fil eller en URL-adresse. Hvis brukerne skal kunne tilknytte filer og URL-adresser på denne måten, må sideoppsettene og brukerrollene konfigureres som følger:

- Området Vedlegg må være tilgjengelig som et område for relaterte opplysninger i sideoppsettet for den overordnede posttypen.
- Brukerrollen må ha nødvendige tillatelser for posttypen Vedlegg.
- Tilgangsprofilene for brukerrollen må ha tilstrekkelig tilgang til den relaterte posttypen Vedlegg i tilgangsinstillingen for den overordnede posttypen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#) og [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av brukerroller og tilgangsprofiler, se [Brukerstyring og tilgangskontroller \(på side 1341\)](#).

Følgende posttyper støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinerte objekter 01, 02 og 03
- Forhandler
- Hendelse
- Midler
- Forespørsel om midler
- Husholdning
- Kundeemne

- Salgsmulighet
- Partner
- Programmedlemskap
- Serviceforespørsel
- Løsning

Vedlegg kan også kobles til varselposter og salgsfaseposter.

Selskapsadministratorer kan vise detaljer om vedlegg som er lagt til via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Administrere selskapets vedlegg \(på side 1847\)](#).

Om konfigurering av vedleggsfelt

Ved hjelp av vedleggsfelt kan brukerne knytte en enkeltfil til en post. Vedleggsfelt støttes for følgende posttyper:

- Egendefinerte objekter 01, 02, 03, 04 og høyere
- Lagersporingsrapport
- Prøvetransaksjon
- Signatur

Følgende posttyper støtter også vedleggsfelt. Men disse posttypene kan bare brukes som relaterte elementer på følgende måte:

- Vedlegg for akkreditering
Posttypen Vedlegg for akkreditering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Akkreditering.
- Vedlegg for søknad
Posttypen Vedlegg for søknad kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Søknad.
- Vedlegg for forretningsplan
Posttypen Vedlegg for forretningsplan kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Forretningsplan.
- Vedlegg for sertifisering
Posttypen Vedlegg for sertifisering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Sertifisering.
- Vedlegg for kurs
Posttypen Vedlegg for kurs kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Kurs.
- Vedlegg for eksamen
Posttypen Vedlegg for eksamen kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Eksamen.
- Vedlegg for MDF-forespørsel
Posttypen Vedlegg for MDF-forespørsel kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen MDF-forespørsel.
- Vedlegg for mål
Posttypen Vedlegg for mål kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Mål.
- Vedlegg for partnerprogram
Posttypen Vedlegg for partnerprogram kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Partnerprogram.
- Vedlegg for polise
Posttypen Vedlegg for polise kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Polise.
- Vedlegg for forespørsel om spesialpris
Posttypen Vedlegg for forespørsel om spesialpris kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Forespørsel om spesialpris.

Noen av disse posttypene er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige i din versjon av Oracle CRM On Demand.

For noen av disse posttypene vises vedleggsfeltene i standardsideoppsettet i Oracle CRM On Demand. Du kan vise vedleggsfeltene i detaljsideoppsettene for alle de oppførte posttypene etter behov. Følgende tre vedleggsfelt finnes:

- **Vedlegg.** Dette feltet inneholder i utgangspunktet et bindersikon på postredigeringssiden. Når en fil er lastet, inneholder feltet navnet og størrelsen på vedleggsfilen på postdetaljsiden. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen. Hvis brukerne skal kunne knytte en fil til en post, må du vise dette feltet i sideoppsettet. Feltet Vedlegg kan ikke brukes som et søkefelt, ettersom filnavnet og filstørrelsen i dette feltet er beregnede verdier.
- **Vedlegg: Filnavn.** Dette er et skrivebeskyttet felt som fylles ut automatisk med navnet på filen som brukeren laster. Feltet Vedlegg: Filnavn kan brukes som et søkefelt. Visning av dette feltet er valgfritt.
- **Vedlegg: Størrelse (i byte).** I dette feltet vises størrelsen på vedlegget. Visning av dette feltet er valgfritt.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#) og [Angi dynamiske sideoppsett \(på side 1294\)](#).

Om konfigurering av egendefinerte objekter og vedleggsfelt

Du kan konfigurere posttypene for egendefinert objekt på en rekke måter for å oppfylle selskapets forretningsbehov.

- Du kan konfigurere en posttype for egendefinert objekt som en relatert posttype i en annen posttype. (Posttyper for egendefinert objekt støttes som relaterte posttyper i de fleste av hovedposttypene i Oracle CRM On Demand.)
En slik konfigurasjon har en en-til-mange-forbindelse mellom den overordnede posten og den koblete posttypen. Når vedleggsfeltene vises i den koblete posttypen, gjør denne konfigurasjonen det mulig for brukerne å koble flere vedlegg (ett i hver underordnede post) til den overordnede posten.
Du kan for eksempel vise vedleggsfeltene på detaljsiden for Egendefinert objekt 04, og deretter gi Egendefinert objekt 04 det nye navnet *Målvedlegg*. Deretter kan du gjøre den nye posttypen Målvedlegg tilgjengelig som et område for relaterte opplysninger i posttypen Mål.
- Du kan konfigurere posttyper for egendefinert objekt i mange-til-mange-forbindelser med andre posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter \(se Om mange-til-mange-relasjoner for egendefinerte objekter på side 1339\)](#).
- Du kan konfigurere posttyper for egendefinert objekt for bruk som vedleggsposttyper, og gjøre dem tilgjengelige som posttyper på øverste nivå, med egne faner, hjemmesider, lister og så videre.
En slik konfigurasjon kan brukes for å gi tilgang til litteratur som er av interesse for et stort antall brukere, og vil også gjøre det mulig for brukerne å søke etter vedlegg som er lastet til poster av den egendefinerte vedleggsposttypen.

Slik tilfellet er med alle posttyper, må du sikre at brukerne har nødvendige tilgangsnivåer i sine brukerroller og tilgangsprofiler, slik at de kan arbeide med posttypene der vedleggsfelt støttes. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av brukerroller og tilgangsprofiler, se [Brukerstyring og tilgangskontroller \(på side 1341\)](#).

Om mange-til-mange-relasjoner for egendefinerte objekter

Som standard er alle forbindelser mellom Egendefinert objekt 01, 02 og 03 og andre posttyper mange-til-mange. For alle andre egendefinerte objektposttyper (for eksempel Egendefinert objekt 04) er enhver forbindelse mellom den egendefinerte objektposttypen og enhver annen posttype (inkludert andre egendefinerte objektposttyper) én-til-mange som standard.

Du kan opprette mange-til-mange-relasjoner for egendefinerte objektposttyper ved å bruke en annen egendefinert objektposttype som en mellomtabell.

Fordeler ved bruk av en posttype for egendefinert objekt som kryssingstabell

Bruk av en posttype for egendefinert objekt som en kryssingstabell, i stedet for å bruke mange-til-mange-relasjoner med andre posttyper som er angitt i Egendefinerte objekter 01-03, har følgende fordeler:

- **Fleksibilitet.** Du har større fleksibilitet til å kontrollere forbindelsen mellom objektene. Når du bruker en egendefinert posttype som kryssingstabell, får du direkte tilgang til kryssingspostene i posttypen for egendefinert objekt. Egendefinerte objekter 01, 02 og 03 dekker ikke kryssingstabellene og tilhørende mange-til-mange-relasjoner med andre posttyper. Brukerne kan derfor ikke vise eller endre kryssingspostene. Egendefinert objekt 04 og høyere posttyper er også mer fleksible ettersom du kan bestemme hvilke posttyper som skal ha mange-til-mange-relasjonen. Mange-til-mange-relasjonene for Egendefinerte objekter 01, 02 og 03 med andre posttyper er forhånds konfigurerte, og du kan ikke endre dem. Hvis du for eksempel bruker Egendefinert objekt 01 og bare trenger én-til-mange-relasjoner mellom Egendefinert objekt 01 og Firma, lagres den som en mange-til-mange-relasjon. Egendefinert objekt 01 bruker en tilleggspost for å lagre forbindelsen i den skjulte kryssingstabellen selv om det ikke er nødvendig, og denne tilleggsposten regnes med i selskapets posttilmåling. Hvis du imidlertid bruker Egendefinert objekt 04 og bare trenger en én-til-mange-relasjon mellom Egendefinert objekt 04 og Firma, kan du bruke den angitte én-til-mange-standardforbindelsen. Hvis du ikke bruker Egendefinert objekt 04, kan du velge å bruke en annen posttype for egendefinert objekt til å opprette en mange-til-mange-relasjon mellom Egendefinert objekt 04 og Firma.
- **Bedre integrering.** Integreringshendelser er mer effektive når du bruker en posttype for egendefinert objekt som en kryssingstabell. Du kan laste mange-til-mange-relasjoner direkte inn i posttypen for egendefinert objekt ved hjelp av importverktøyet i Oracle CRM On Demand eller Web-tjenester. Importverktøyet støtter imidlertid ikke import av forbindelser mellom Egendefinerte objekter 01, 02 og 03 og andre posttyper. Integreringshendelser kan bare spore de overordnede feltene for Egendefinerte objekter 01, 02 og 03. Integreringshendelser kan ikke spore hendelser som inntreffer for Egendefinerte objekter 01, 02 og 03 og relaterte posttyper, for eksempel en tilknytning eller oppheving av tilknytning til andre posttyper. Hvis du derimot bruker Egendefinert objekt 04 og høyere posttyper som kryssingstabeller, kan du spore og oppdage hendelser som inntreffer i kryssingstabellen, ettersom den er en posttype for egendefinert objekt med støtte for integreringshendelser.
- **Lagre tilleggsopplysninger.** Det kan være ønskelig å lagre tilleggsopplysninger om mange-til-mange-relasjonene mellom to posttyper, for eksempel hvis et tekstfelt eller en sammensatt forretningsmodell må ha forbindelser med andre posttyper. Egendefinert objekt 04 og høyere posttyper støtter alle egendefinerte felt som er tilgjengelige i Oracle CRM On Demand, og du kan dermed opprette egendefinerte felt i kryssingstabellen. Egendefinert objekt 04 og høyere posttyper støtter også forbindelser med andre posttyper, slik at du kan opprette forbindelser med kryssingstabellen. Kryssingstabeller for Egendefinerte objekter 01, 02 og 03 og andre posttyper støtter ikke egendefinerte felt eller forbindelser med andre posttyper.

Eksempel på hvordan du oppretter en mange-til-mange-relasjon

Selskapet eier og håndterer konferansesentre og tilbyr konferansefasiliteter til andre selskaper, klienter fra offentlige etater og så videre. Du ønsker å bruke en egendefinert objektposttype til å spore opplysninger om hendelser og en annen egendefinert objektposttype til å spore opplysninger om rommene som brukes for hver hendelse. Hvert rom brukes for mange hendelser, og hver hendelse kan bruke et antall rom, slik at du må ha en mange-til-mange-relasjon mellom posttypene.

Når du skal opprette denne mange-til-mange-relasjonen, kan du bruke en tredje egendefinert objektposttype som en mellomliggende tabell til å spore opplysninger om hver rombestilling eller økt. Du kan deretter opprette en én-til-mange-relasjon mellom rom og økter og en én-til-mange-relasjon mellom hendelser og økter, noe som gir deg en mange-til-mange-relasjon mellom rom og hendelser.

I prosedyren nedenfor beskrives det hvordan du konfigurerer posttypene og forbindelsene for dette eksemplet. Egendefinert objekt 04, 05 og 06 brukes for de nye posttypene.

Slik konfigurerer du en mange-til-mange-relasjon

- 1 Hvis de egendefinerte objektposttypene du vil bruke, ikke er satt opp for selskapet, kontakter du Kundebehandling for å få dem satt opp.

- 2 Når Kundebehandling har satt opp de egendefinerte objektene, endrer du navnet på posttypene Egendefinert objekt 04, 05 og 06 til henholdsvis Rom, Hendelse og Økt.
For opplysninger om hvordan du endrer navn på posttyper, se [Endre navn på posttyper \(på side 1323\)](#).
- 3 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du angi det nødvendige tilgangsnivået i trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for håndtering av roller. (Det nødvendige tilgangsnivået bestemmes av deg, basert på brukerens ansvarsområder.)
For opplysninger om hvordan du setter opp brukerroller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).
- 4 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du konfigurere tilgangsprofilen for de nye posttypene.
Du må minst sette opp følgende:
 - Gi visningstilgang til delen med de nye øktrelaterte opplysningene i den nye posttypen Rom.
 - Gi visningstilgang til delen med de nye øktrelaterte opplysningene i den nye posttypen Hendelse.
 Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du setter opp tilgangsprofiler, se [Prosessten med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#).
- 5 Opprett nye sideoppsett for de nye posttypene:
 - Inkluder den nye posttypen Økt som en del med relaterte opplysninger i oppsettet av detaljsiden for den nye posttypen Rom.
 - Inkluder den nye posttypen Økt som en del med relaterte opplysninger i oppsettet av detaljsiden for den nye posttypen Hendelse.
 For flere opplysninger om hvordan du setter opp sideoppsett, se [Tilpass statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).
- 6 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du tilordne sideoppsettene du opprettet i trinn 6 i veiviseren for håndtering av roller.
For opplysninger om hvordan du setter opp brukerroller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

MERKNAD: I tillegg til konfigurasjonsendringene som er beskrevet i den foregående prosedyren, kan du tilpasse de nye posttypene på samme måte som andre posttyper. For opplysninger om hvordan du tilpasser posttyper, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttyper \(se Siden Applikasjonstilpasning for posttype på side 1187\)](#).

Brukerstyring og tilgangskontroller

Dette emnet inneholder opplysninger om hvordan du håndterer brukere og kontrollerer tilgang.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Kontroller at du har de aktuelle rettighetene i brukerrollen:
 - Når du skal ha tilgang til koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon, må brukerrollen din inkludere rettigheten Håndter brukere, rettigheten Håndter roller og tilgang eller begge disse rettighetene.
 - Når du skal opprette brukere, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere eller rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.
MERKNAD: Brukere som har rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen, kan bare opprette brukere i sin egen partnerorganisasjon.
 - Når du skal opprette tilgangsprofiler og roller i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter roller og tilgang.
 - Hvis du vil opprette, redigere eller slette en gruppe, må brukerrollen din inkludere rettigheten Håndter roller og tilgang. Hvis du vil legge til brukere i en gruppe eller fjerne brukere fra en gruppe, må brukerrollen din inkludere både rettigheten Håndter roller og tilgang og rettigheten Håndter brukere.
 - Når du skal opprette bøker, må rollen din ha rettigheten Håndter bøker.
 - Når du skal opprette salgsdistrikter i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter salgsdistrikter.

- Sammenlign antall lisenser med antall brukere som må være aktive. Bare aktive brukere har tilgang til Oracle CRM On Demand. Totalt antall aktive brukere kan ikke overstige antall lisenser for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du verifiserer lisensstatus, se [Verifisere lisensstatuser og aktive brukere \(på side 1139\)](#).
- Les bakgrunnsopplysningene om roller og tilgangsprofiler. Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger:
 - [Administrasjon av roller \(på side 1369\)](#)
 - [Retningslinjer for oppsett av roller \(på side 1370\)](#)
 - [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
 - [Om tilgangsnivåer for primære posttyper \(på side 1389\)](#)
 - [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper \(på side 1390\)](#)
 - [Hvordan tilgangsrettigheter fastslås \(på side 1444\)](#)
- Avgjør hvilke profiler du vil bruke til å håndtere datatilgang for bøker, roller og team.
- Avgjør hvilken rolle du vil tilordne til hver bruker, og hvem hver bruker rapporterer til. Hvis organisasjonen må ha flere roller for å ta hensyn til flere ulike forretningsområder, oppretter du de du har behov for.

Det samlede oppsettet for alle brukere i selskapet definerer selskapets rapporteringshierarki og salgskvoter.

Du må angi en brukerrolle for hver enkelt bruker i selskapet. En brukers rolle og tilknyttede tilgangsprofil fastsetter tilgangen som en ansatt har til faner, funksjoner og poster. Den fastsetter også hvilke sideoppsett som vises for den ansatte når vedkommende bruker applikasjonen.

Klikk på et emne hvis du vil vise fremgangsmåten for håndtering av brukere, tilgangsprofiler, roller, egendefinerte bøker og grupper:

- [Definere brukere \(på side 1344\)](#)
- [Definere salgskvoter for brukere \(på side 1357\)](#)
- [Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker \(på side 1357\)](#)
- [Endre en brukers bruker-ID \(på side 1358\)](#)
- [Tilbakestille en brukers passord \(på side 1359\)](#)
- [Tilbakestille DMS-PIN-koden for en bruker \(på side 1359\)](#)
- [Endre den primære divisjonen for en bruker \(på side 1360\)](#)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker \(på side 1360\)](#)
- [Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere \(på side 1360\)](#)
- [Håndtere delegerte brukere \(administrator\) \(på side 1362\)](#)
- [Opprette lagerperioder for brukere \(på side 1364\)](#)
- [Deaktivere brukere \(på side 1364\)](#)
- [Prosessen med å sette opp partneradministratorer \(administrator\) \(på side 1365\)](#)
- [Sette opp brukere \(partnere\) \(på side 1366\)](#)
- [Endre en brukers bruker-ID \(partnere\) \(på side 1368\)](#)
- [Tilbakestille en brukers passord \(partnere\) \(på side 1368\)](#)
- [Deaktivere brukere \(partnere\) \(på side 1369\)](#)
- [Legge til roller \(på side 1376\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)
- [Prosessen med å sette opp bøker \(på side 1421\)](#)
- [Verifisere bokoppsett for administratorrollen \(på side 1421\)](#)
- [Opprette boktyper og bokbrukerroller \(på side 1425\)](#)
- [Konfigurere modi for posteierskap \(på side 1425\)](#)
- [Opprette bøker og bokhierarkier \(på side 1426\)](#)
- [Knytte brukere til bøker \(på side 1428\)](#)

- Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 1430)
- Aktivere bøker for selskapet (på side 1431)
- Aktivere bøker for brukere og brukerroller (på side 1431)
- Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster (på side 1433)
- Tilordne poster til bøker (på side 1434)
- Tilbakestille tilpassede sideoppsett (på side 1400)
- Tilbakestille tilpassede handlingslinjeoppsett (på side 1400)
- Tilbakestille tilpassede hjemmesideoppsett (på side 1401)
- Sette opp grupper (på side 1441)
- Konfigurere salgsdistrikter (se [Sette opp salgsdistrikter](#) på side 1443)

TIPS: Vurder å sette opp en testbruker for hver rolle. Aktiver deretter testbrukerne for å kontrollere at konfigurasjonene er riktig satt opp, før du aktiverer andre brukere. Ikke aktiver andre brukere før du har fullført alle aktivitetene i forbindelse med brukeroppsettet, inkludert tilgangsrettigheter, rolleoppsett, rapporterings- og datadelingshierarki, arbeidsflyt og all annen tilpasning av forretningsprosesser. Husk å deaktivere testbrukere når testingen er fullført.

Brukerstyring

En bruker er en entitet i Oracle CRM On Demand med eller uten muligheten til å samhandle med Oracle CRM On Demand. En bruker kan for eksempel være en ansatt i selskapet, en partner eller en ekstern applikasjon. Brukere kan være aktive eller inaktive. Aktive brukere kan samhandle med Oracle CRM On Demand, men det kan ikke inaktive brukere. Når en aktiv bruker skal samhandle med Oracle CRM On Demand, må vedkommende autentiseres i henhold til påloggings- og passordretningslinjene som er definert for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om påloggings- og passordretningslinjer, se [Om påloggings- og passordretningslinjer](#) (på side 1140).

Hver bruker har én tilordnet rolle. Samme rolle kan tilordnes til flere brukere. En rolle i Oracle CRM On Demand ligner på en forretningsfunksjon som en bruker utfører i en organisasjon, for eksempel en salgslederfunksjon eller en servicelederfunksjon. Forretningsfunksjonen gir deg visse rettigheter og tillatelser som er unike i organisasjonen. På lignende måte angir en rolle det følgende i sammenheng med Oracle CRM On Demand:

- Funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har rettighetene til å bruke
- Sett med tillatelser som en bruker får for å arbeide med beskyttede opplysninger
- Innstillingene for brukergrensesnitt som viser opplysninger

Hvis du vil ha flere opplysninger om roller, se [Håndtering av roller](#) (se [Administrasjon av roller](#) på side 1369). Utfør følgende oppgaver for å styre brukere:

- Definere brukere (på side 1344)
- Definere salgskvoter for brukere (på side 1357)
- Endre en brukers bruker-ID (på side 1358)
- Tilbakestille en brukers passord (på side 1359)
- Tilbakestille DMS-PIN-koden for en bruker (på side 1359)
- Endre den primære divisjonen for en bruker (på side 1360)
- Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker (på side 1360)
- Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere (på side 1360)
- Håndtere delegerte brukere (administrator) (på side 1362)
- Opprette lagerperioder for brukere (på side 1364)
- Deaktivere brukere (på side 1364)

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om brukerstyring:

- [Om sideoppsett for brukere \(på side 1356\)](#)
- [Om brukerdelegering \(på side 1361\)](#)
- [Brukerfelt \(på side 1345\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)
- [Tilpasse sporing \(på side 1286\)](#)

Definere brukere

Når du definerer en bruker, må du ta spesielt hensyn til følgende felt siden de bestemmer hva brukeren kan få tilgang til, vise og gjøre:

- **Feltet Status.** Når du definerer en bruker for første gang, kan du gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand med en gang ved å angi Aktiv for brukerens status og be Oracle CRM On Demand om å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren når du lagrer brukerposten, ved å velge riktig alternativ i brukerposten.

Hvis du ikke vil at brukeren skal ha tilgang til Oracle CRM On Demand med en gang, kan du sette opp brukerposten og angi Inaktiv for brukerens status. Når du senere vil gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand, endrer du statusen for brukeren til Aktiv og bruker funksjonen for tilbakestilling av passord til å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren via e-post.

- **Feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias).** Rapporteringsstrukturen bestemmer hvilke poster som lederne kan få tilgang til. Den avgjør også hvem sine data som blir inkludert i beregninger for prognoser, samt rapporter for ledere og overordnede. Siden der du setter opp brukere, kan inneholde feltet Rapporterer til eller feltet Rapporterer til (alias), men kan ikke inneholde begge disse feltene. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias), se [Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til \(alias\) i brukerposter \(på side 1357\)](#).

TIPS: Registrer først brukere som er øverst i rapporteringshierarkiet.

- **Feltet Rolle.** Brukerens rolle bestemmer brukerens tilgang til faner, funksjoner, poster og sideoppsett.

MERKNAD: Du kan importere brukerpostene ved hjelp av importassistenten. Hvis du vil ha flere opplysninger om dette valget, se [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#).

Om påloggingsopplysninger for nye brukere

Når en ny bruker skal logge seg på Oracle CRM On Demand, må brukeren ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord. Du kan angi at Oracle CRM On Demand skal sende påloggingsopplysningene til brukeren når du oppretter brukerkontoen, eller du kan gjøre det senere, på følgende måte:

- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene når du oppretter brukerkontoen, merker du av for e-post i brukerposten før du lagrer den for første gang.
Avmerkingsboksene har følgende navn, avhengig av om du bruker knappen Hurtigtilføyning eller knappen Legg til bruker til å opprette brukerposten.
 - Avmerkingsboksen E-post på siden Hurtigtilføyning
 - Avmerkingsboksen Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger brukerMerk at du må merke av i avmerkingsboksen før du lagrer posten for første gang, hvis du vil at opplysningene skal sendes til brukeren med en gang. Påloggingsopplysningene sendes til brukeren via e-post i to deler:
 - Én e-postmelding inneholder en midlertidig URL-adresse.
 - Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord og detaljer om brukerens påloggings-ID.
- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene til brukeren senere, merker du ikke av for e-post når du oppretter brukerposten.

Når du senere vil sende påloggingsopplysningene til brukeren, kan du sende opplysningene fra Oracle CRM On Demand ved å klikke på knappen Tilbakestill passord i brukerposten. Når du klikker på knappen Tilbakestill passord, blir påloggingsopplysningene sendt til brukeren via e-post i to deler:

- En e-postmelding inneholder en midlertidig URL-adresse.
- Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord.

I dette tilfellet inneholder ikke e-postmeldingen detaljer om brukerens påloggings-ID.

Om å slette brukere

Du kan ikke slette brukere. Når en ansatt forlater selskapet, endrer du statusen for denne brukeren til Inaktiv.

Før du begynner. Når du skal definere brukere i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere.

Slik definerer du en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Brukerliste:
 - Klikk på Ny bruker for å legge til en ny bruker.
 - Klikk på Hurtigtilføyning hvis du vil legge til flere brukere raskt.
Dermed åpnes siden Hurtigtilføyning, der du kan registrere nødvendige, begrensede opplysninger for hver bruker. Du kan for eksempel ikke angi rapporteringshierarkiet.

MERKNAD: Du kan ikke bruke hurtigtilføyingsmetoden hvis du har definert andre obligatoriske brukerfelt i tillegg til de på siden Hurtigtilføyning.

Klikk på Lagre etter at du har registrert opplysningene i vinduet Hurtigtilføyning. Dermed kommer du til siden Brukerliste.

 - Du kan redigere brukeropplysninger ved å klikke på brukerens etternavn og deretter på knappen Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Fyll inn opplysningene på siden Rediger bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Brukerfelt \(på side 1345\)](#).
- 6 Lagre posten.

TIPS: Du kan begrense brukerpostene som vises, ved å opprette filtrerte lister. For instruksjoner, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

Slik åpner du en filtrert liste over brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Velg et alternativ fra rullegardinlisten på siden Brukerliste.

Brukerfelt

Når du definerer en bruker, må du ta spesielt hensyn til følgende felt:

- Status
- Rapporterer til eller Rapporterer til (alias), alt etter hvilket av disse feltene som vises i sideoppsettet for brukerposten
- Rolle

Registreringene for disse feltene avgjør hva brukeren har tilgang til, kan vise og kan gjøre.

Enkelte feltopplysninger for brukere er beskrevet i tabellen nedenfor. Hvis du vil vise alle feltene i denne tabellen, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere. Enkelte felt er skrivebeskyttede. Det kan også hende at feltene som vises, varierer avhengig av om du åpner siden Brukerdetaljer ved å navigere fra siden Brukerliste eller ved å drille ned på et brukernavn i en post. Disse forskjellene oppstår fordi ulike sideoppsett brukes for disse detaljsidene. Hvis du vil ha mer informasjon om sideoppsett for brukere, se [Om sideoppsett for brukere \(på side 1356\)](#).

Felt	Beskrivelse
Området Nøkkelopplysninger om bruker	
Status	Statusen angir om brukeren er aktiv eller inaktiv. Hvis du vil ha opplysninger om sekvensen for oppsett av brukerpassord og aktivering av brukere, kan du se Definere brukere (på side 1344) og Tilbakestille alle passord (på side 1148). MERKNAD: Oracle CRM On Demand tillater ikke at du sletter brukere. Når en ansatt forlater selskapet, endrer du statusen for denne brukeren til Inaktiv.
Rapporterer til	Lederen for den ansatte. Hver bruker må rapportere til en leder for rapporterings- og prognoseformål. MERKNAD: Avhengig av hvilke sideoppsett for brukerposter som er angitt for selskapet, vises kanskje feltet Rapportert til (alias) i stedet for feltet Rapportert til. Feltet Rapportert til (alias) viser den korte ID-en for brukerens leder.
Partnerorganisasjon	Navnet på partnerorganisasjonen som brukeren tilhører. Dette feltet fylles bare ut for brukere som er medlemmer av en partnerorganisasjon. MERKNAD: Brukere som er medlemmer av en partnerorganisasjon og har rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen i rollen sin, kan legge til andre medlemmer i partnerorganisasjonen som brukere i Oracle CRM On Demand. Hvis brukerrollen din tillater deg å definere brukere som er en del av partnerorganisasjonen, er dette feltet skrivebeskyttet.
Rolle	Rollen som er tilordnet til brukeren. Hvis du vil ha opplysninger om roller, kan du se Håndtering av roller (se Administrasjon av roller på side 1369).
Primærgruppe	Gruppen som denne brukeren er lagt til i. Skrivebeskyttet.
Standardbok	(Valgfritt) Brukerboken eller den egendefinerte boken som vises for brukeren som standard i bokvelgeren når brukeren arbeider i et annet område enn analysesidene. Denne innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til poster. Brukeren kan velge en annen bok i utvelgeren for bok. MERKNAD: Du kan angi en standardbok for hver posttype for en bruker. Hvis du vil ha mer informasjon, se Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker (på side 1357). Hvis en standardbok angis for en posttype for brukeren, går standardboken for posttypen

Felt	Beskrivelse
	foran standardboken som er angitt i feltet Standardbok i brukerprofilen, i bokvelgeren.
Standard bok for analyse	(Valgfritt) Brukerboken eller den egendefinerte boken som vises for brukeren som standard i bokvelgeren på analysesidene. Denne innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til data. Brukeren kan velge en annen bok i utvelgeren for bok.
Behold standardbok	Denne avmerkingsboksen gjelder for bokvelgeren i alle områder av Oracle CRM On Demand med unntak av analysesidene. Avmerkingsboksen for å beholde standardbok fungerer som følger: ■ Hvis det er merket av i denne boksen, viser bokvelgeren boken som velges i feltet Standardbok i brukerprofilen, hver gang brukeren åpner en side eller et vindu hvor bokvelgeren er tilgjengelig. Brukeren kan velge en annen bok i bokvelgeren på alle sider og i alle vinduer. Neste gang brukeren besøker denne siden eller dette vinduet eller åpner en annen side eller et annet vindu hvor bokvelgeren er tilgjengelig, ser imidlertid brukeren standardboken i bokvelgeren. Brukerens tidligere valg i bokvelgeren går tapt. ■ Hvis det ikke er merket av i denne boksen, viser bokvelgeren boken som velges i feltet Standardbok i brukerprofilen, til brukeren velger en annen bok i bokvelgeren. Når brukeren har valgt en annen bok i bokvelgeren, vil brukeren fortsatt se den nye boken i bokvelgeren for denne posttypen til brukeren logger av og logger på igjen.
Området Detaljopplysninger om bruker	
Alias	En kort identifikator for brukeren, for eksempel brukerens foretrukne navn eller kallenavn. Hvis du legger til brukere via siden Hurtigtilføyning, blir alle tegnene som kommer før krøllalfa (@) i e-postadressen, aliaset.
Bruker-ID	En unik systemidentifikator for brukeren som skal logge på Oracle CRM On Demand. En bruker-ID kan ikke inneholde mer enn 50 tegn. Bruker-ID-en kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene: ■ Stjerne (*) ■ Omvendt skråstrek (\) ■ Nummersymbol (#) ■ Spørsmålstegn (?) ■ Skråstrek (/) ■ Tilde (~) Avhengig av alternativet selskapsadministratoren velger under innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil i selskapsprofilen, kan det hende at en e-post sendes til brukeren når verdien i feltet Bruker-ID i brukerens profil endres. Hvis du vil

Felt	Beskrivelse
	ha mer informasjon om innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 1111) .
E-post	Den fullstendige e-postadressen for brukeren, for eksempel jegeksempel@selskapeksempel.no. Brukere må ha en gyldig e-postadresse for å kunne få tilgang til Oracle CRM On Demand. Maksimalt antall tegn i e-postadressen er 100. Avhengig av alternativet selskapsadministratoren velger under innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil i selskapsprofilen, kan det hende at en e-post sendes til brukeren når verdien i feltet E-post i brukerens profil endres. Hvis du vil ha mer informasjon om innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 1111).
Sekundær e-postadresse	Du kan bruke dette feltet til å lagre en ekstra e-postadresse for en bruker. Oracle CRM On Demand sender ingen varsler eller varsel-e-poster til denne adressen.
Brukerpåloggings-ID	Skrivebeskyttet felt. Denne verdien er en kombinasjon av selskapspåloggings-ID-en og bruker-ID-en og er den unike systemidentifikatoren for brukeren som skal logge på Oracle CRM On Demand.
Preferanser for kontaktperson	
Aldri ring	Hvis det er merket av for dette valget, blir ikke brukeren oppringt av Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri post	Hvis det er merket av for dette valget, mottar ikke brukeren brev eller brosjyrer fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri e-post	Hvis det er merket av for dette valget, mottar ikke brukeren e-post fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send alltid kritiske varsler	Hvis det er merket av for dette valget, mottar brukeren e-post med viktige opplysninger fra Oracle CRM On Demand. Disse meldingene inkluderer følgende: ■ Kritiske opplysninger om produktoppdateringer og serviceendringer for Oracle CRM On Demand og relaterte produkter ■ Instruksjoner og planer for oppgradering til større versjoner ■ Meldinger av høy prioritet eller for nødtilfeller i tillegg til vanlig support (for eksempel i forbindelse med maskinvarefeil)

Felt	Beskrivelse
	Det er bare selskapsadministratorer som kan oppdatere denne avmerkingsboksen for brukerne. Primære kontaktpersoner får denne avmerkingsboksen avmerket automatisk. MERKNAD: Denne avmerkingsboksen brukes ikke til å bestemme hvilke brukere som skal motta systemvarsler utstedt av Oracle CRM On Demand Customer Care, for eksempel påminnelser om kommende tidsplanlagt vedlikehold.
Området Geografiske opplysninger for bruker	
Språk, Nasjonal innstilling, Valuta, Tidssone	Hvis du ikke angir noen verdier i disse feltene, brukes standardverdiene som ble satt opp for selskapet. Du kan endre verdiene for brukeren. Brukere kan også overstyre disse innstillingene når de redigerer de personlige innstillingene.
Opplysninger om brukersikkerhet	
Emneområder for rapportering	Denne innstillingen definerer brukerens synlighet til poster i sanntidsrapporter i Analytics. Disse rapportene gir sanntidsanalyser av data. Du kan velge en av disse verdiene: ■ Ledersynlighet. Tillater brukeren å vise data som eies av brukeren, og data som eies av brukerens underordnede. (Dette er standardinnstillingen.) ■ Teamsynlighet. Tillater brukeren å vise data som eies av brukeren, og data som deles med brukeren via team. Hvis du ikke definerer innstillingen Emneområder for rapportering, gjelder den selskapsomfattende innstillingen som er konfigurert av administratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, kan du se Analyse (på side 779), spesielt emnet Om synlighet til poster i Analytics (på side 797). Du kan endre verdien for brukeren. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.
Historiske emneområder	Denne innstillingen definerer brukerens synlighet til poster i historiske rapporter i Analytics. De tillatte verdien er som følger: ■ Ledersynlighet. Tillater brukeren å vise data som eies av brukeren, og data som eies av brukerens underordnede. (Dette er standardinnstillingen.) ■ Teamsynlighet. Tillater brukeren å vise data som eies av brukeren, og data som deles med brukeren via team. ■ Full synlighet. Tillater brukeren å vise data som eies av og deles med brukeren, og data som eies av og deles med brukerens underordnede. Hvis du ikke definerer innstillingen Historiske emneområder, gjelder den selskapsomfattende innstillingen som er konfigurert av administratoren.

Felt	Beskrivelse
	Du kan endre verdien for brukeren. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.
Rollebasert Kan lese alle poster	Bruk denne plukklisten til å angi om du vil at Analytics skal bruke innstillingen Kan lese alle poster på posttypebasis, som definert på siden Tilgang til posttype i veviseren for håndtering av roller. Hvis innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert via selskapsprofilen eller brukerprofilen din, og hvis synlighetsinnstillingen Kan lese alle poster er valgt av administratoren for brukerrollen din for en gitt posttype, kan du vise alle postene av denne posttypen i Analytics. Se Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster (se Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster på side 734) hvis du vil ha veiledning om når og hvordan du aktiverer innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster. Hvis innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster ikke er aktivert, bruker Analytics synlighetssettet i feltene Emneområder for rapportering og Historiske emneområder.
Ekstern unik ID	Du kan bruke feltet til å lagre en identifikator for brukeren i et eksternt system.
Integrerings-ID	Du kan angi en verdi i feltet, eller du kan bruke en standardverdi. Avhengig av hvordan brukerposten er opprettet, blir standardverdien i feltet Integrerings-ID som følger: ■ For brukerposter opprettet via brukergrensesnittet: ■ Hvis feltet Integrerings-ID finnes i sideoppsettet og det er ikke angitt noen verdi i feltet, får feltet den midlertidige rad-ID-en som brukerposten ble tildelt før posten ble lagret første gang. ■ Hvis feltet Integrerings-ID ikke finnes i sideoppsettet for bruker, får det verdien for feltet Rad-ID for brukerposten. ■ Brukerposter som er opprettet andre steder enn i brukergrensesnittet, og som ikke har en verdi i feltet Integrerings-ID, får verdien til feltet Rad-ID for brukerposten.

Felt	Beskrivelse
	Du kan endre verdien i feltet Integrerings-ID.
Ekstern identifikator for engangspålogging	Hvis selskapet bruker engangspålogging, kan selskapsadministratoren bruke dette feltet når brukere i Oracle CRM On Demand tilordnes til et eksternt system, i stedet for å bruke feltet Brukerpåloggings-ID. Når brukerne viser sin personlige profil, er dette feltet skrivebeskyttet. Avhengig av alternativet selskapsadministratoren velger under innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil i selskapsprofilen, kan det hende at en e-post sendes til brukeren når verdien i feltet Ekstern identifikator for engangspålogging i brukerens profil endres. Hvis du vil ha mer informasjon om innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 1111).
Autentiseringstype	Bestemmer hvordan brukeren logger på Oracle CRM On Demand. Hvis autentiseringstypen på selskapsnivå ikke er bruker-ID/passord eller engangspålogging, er dette feltet skrivebeskyttet i brukerposten. Hvis autentiseringstypen på selskapsnivå er bruker-ID/passord eller engangspålogging, kan selskapsadministratorer velge en verdi eller la dette feltet stå tomt i brukerposten i henhold til følgende: ■ Bare bruker-ID/passord. Hvis denne verdien er valgt, må brukeren logge på med brukerpåloggings-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand. ■ Bare engangspålogging. Hvis denne verdien er valgt, må brukeren logge på via selskapets engangspåloggingsmekanisme. Når denne verdien er valgt, kan ikke brukeren logge på med en brukerpåloggings-ID og et passord for Oracle CRM On Demand. ■ ID/passord eller engangspålogging. Hvis denne verdien er valgt, kan brukeren enten logge på med brukerpåloggings-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand eller via selskapets engangspåloggingsmetode. ■ Tom. Hvis dette feltet står tomt i brukerprofilen, brukes innstillingen for autentiseringstype på selskapsnivå for brukeren. Når brukerne viser sin personlige profil, er dette feltet skrivebeskyttet. MERKNAD:Hvis verdien ID/passord eller engangspålogging er valgt, vil selskapets retningslinjer for passord i Oracle CRM On Demand fortsatt bli benyttet. Når et brukerpassord i Oracle CRM On Demand utløper, ber derfor Oracle CRM On Demand brukeren om å endre passordet, selv om vedkommende bruker engangspålogging. Alle andre retningslinjer for passord i Oracle CRM On Demand blir også benyttet, for eksempel minimumslengde og nødvendig kompleksitet for passord. Oracle CRM On Demand administrerer ikke passordene som brukes for engangspålogging.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du angir autentiseringstypen på selskapsnivå, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 1111) .
Passordstatus	Angir statusen for brukerens passord (skrivebeskyttet). Mulige verdier er: ■ Aktiv. Passordet til brukeren er ugyldig. ■ Deaktivert/midlertidig. Brukeren har sendt en forespørsel om å få endre passordet, eller en administrator tilbakestilte passordet til brukeren, men brukeren har ennå ikke lagret et nytt passord. ■ Inaktiv. Feltet Status for brukerposten var tidligere satt til Inaktiv, og de gjeldende påloggingsopplysningene til brukeren kan ikke brukes til å logge på Oracle CRM On Demand. Hvis feltet Status endres til Aktiv, tilbakestiller du brukerens passord slik at brukeren kan logge seg på. ■ Utestengt. Antall påfølgende mislykkede påloggingsforsøk med det tildelte passordet overskred det tillatte antallet i innstillingen Maksimalt antall påloggingsforsøk med gjeldende passord, og utestengingsperioden som er angitt i innstillingen Utelåsingsvarighet for pålogging, har ikke utløpt. ■ Passordet har utløpt. Brukerens passord har utløpt. Hvor lenge et brukerpassord er gyldig, avhenger av innstillingen Brukerpassord utløper om. ■ Midlertidig passord er utløpt. Et midlertidig passord ble tildelt brukeren, men brukeren logget seg ikke på med det midlertidige passordet innen den tiden som var tillatt av innstillingen Antall dagers gyldighet for midlertidig pålogging. Du må bruke tilbakestille passordet igjen. ■ Midlertidig passord utestengt. Antall påfølgende mislykkede påloggingsforsøk med et midlertidig passord overskred det tillatte antallet i innstillingen Maksimalt antall påloggingsforsøk med gjeldende passord, og utestengingsperioden som er angitt i innstillingen Utelåsingsvarighet for pålogging, har ikke utløpt. MERKNAD: Innstillingene som det refereres til i beskrivelsene ovenfor, er tilgjengelige på siden Påloggings- og passordkontroll for selskap. Hvis du vil ha mer informasjon om disse innstillingene, se Definere selskapets passordkontroller (på side 1141).
Området Tilleggsopplysninger	
Standardtema	Temaet som benyttes når brukeren logger på Oracle CRM On Demand med en stasjonær eller bærbar datamaskin. Brukerne kan overstyre denne innstillingen når de redigerer sine personlige preferanser. Hvis et standardtema ikke er valgt i brukerens post, brukes standardtemaet som er valgt for brukerens rolle. Hvis et standardtema ikke er valgt enten i brukerens post eller brukerens rolle, brukes standardtemaet som er angitt for selskapet.

Felt	Beskrivelse
	MERKNAD: Temaer har ingen innvirkning på virkemåten til Oracle CRM On Demand. Hvis brukerrollen din har den aktuelle rettigheten, kan du opprette nye temaer i henhold til selskapets behov. Hvis du vil ha mer informasjon om temaer, se Opprette nye temaer (på side 1328) .
Nettbrettema	(Valgfritt) Temaet som benyttes når brukeren logger på Oracle CRM On Demand med et nettbrett eller en annen enhet med berøringsskjerm, forutsatt at nettbrettet eller enheten med berøringsskjerm er registrert av Oracle CRM On Demand. Brukerne kan overstyre denne innstillingen når de redigerer sine personlige preferanser. Hvis et nettbrettema ikke er valgt i brukerens post, brukes nettbrettemaet som er valgt for brukerens rolle. Hvis et nettbrettema ikke er valgt enten i brukerens post eller brukerens rolle, brukes nettbrettemaet som er angitt for selskapet. Hvis et nettbrettema ikke er angitt på noe nivå, brukes standardtemaet.
Standard søkeposttype	Posttypen som vises i plukklisten for søk på handlingslinjen når brukeren logger på Oracle CRM On Demand.
Vis velkomstsider ved pålogging	Fjern avmerkingen for dette feltet hvis du ikke vil at velkomstsiden skal vises hver gang brukeren logger på Oracle CRM On Demand. MERKNAD: Brukere kan også fjerne avmerkingen for Vis velkomstsider ved pålogging på velkomstsiden når de logger på.
Godkjenningsgrense for midler	Dette feltet er for brukere av Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Beløpet som denne brukeren kan godkjenne for hver forespørsel om midler når statusen settes til Kravet er godkjent. Hvis brukeren prøver å overstige denne grensen, vises en feilmelding, og Oracle CRM On Demand forhindrer godkjenningen av forespørselen om midler.
Aktiver animasjon for meldingssenter	Avgjør om visningen av notater i meldingssenteret og på detaljsider for poster er animert.
Forhåndsvisningsmodus for post	Brukerens forhåndsvisningsmodus for post. Avhengig av innstillingen her åpnes forhåndsvisningsvinduet når brukeren holder pekeren over koblingen til en post, eller når brukeren klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når pekeren holdes over en kobling til en post. Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten. Hvis du velger Av i dette feltet, deaktiveres forhåndsvisningen av posten for brukeren. Innstillingen for forhåndsvisning av post kan angis på selskapsnivå og brukernivå. Innstillingen på brukernivå overstyrer innstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes innstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet. Brukere kan endre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.

Felt	Beskrivelse
Informasjonsvisning	Hvis funksjonen for informasjonsvisning er aktivert, og hvis det er merket av i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i brukerens tema, ser brukeren koblinger for områdene med relaterte opplysninger på en detaljside nederst i nettleservinduet. Brukeren kan bruke koblingene til å gå til et område med relaterte opplysninger uten å måtte rulle nedover siden. Funksjonen for informasjonsvisning kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivå og på brukernivå. Innstillingen på brukernivå overstyrer innstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes innstillingen for informasjonsvisning for selskapet. Brukere kan endre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene. Hvis det ikke er merket av i boksen Støtt innstillinger for informasjonsvisning i brukerens tema, er informasjonsvisningen ikke tilgjengelig, selv om funksjonaliteten for informasjonsvisning er aktivert på selskapsnivå eller brukernivå.
Format for relaterte opplysninger	Avgjør om områdene med relaterte opplysninger på postdetaljsidene vises som lister eller faner. Hvis feltet Format for relaterte opplysninger i brukerens post er tomt, brukes innstillingen for brukerens rolle, og hvis feltet Format for relaterte opplysninger i brukerens rolle er tomt, brukes innstillingen for selskapet.
Lås kolonneoverskrift for liste	Avgjør om kolonneoverskriftene på listesider alltid er synlige når brukeren ruller ned på en side med poster. Denne funksjonen kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivå og brukernivå. Innstillingen på brukernivå overstyrer innstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes innstillingen for selskapet.
Støtte for Tidssone for bruker for emneområder for rapportering	Hvis avmerkingsboksen vises og er valgt i brukerprofilen, er datoene og klokkeslettene i sanntidsrapporter i samsvar med tidssonen til brukeren. Hvis boksen ikke er avmerket i brukerprofilen, er datoene og klokkeslettene i rapporter i samsvar med tidssonen til selskapet. Hvis du vil aktivere denne innstillingen for brukere, må selskapsadministratoren legge til dette feltet i sideoppsettet for brukeradministrasjon for administratorrollen. Hvis brukere skal ha mulighet til å aktivere eller deaktivere denne innstillingen i den personlige profilen, må selskapsadministratoren legge til dette feltet i oppsettet for siden Brukereier for de aktuelle brukerrollene.

Felt	Beskrivelse
Primær divisjon	Feltet Primær divisjon vises ikke på siden Brukerdetaljer som standard, men selskapsadministratoren kan legge det til i sideoppsettet for Brukeradministrasjon. Hvis selskapet bruker posttypen Divisjon til å organisere brukerne i grupper for å dekke forretningsbehovene, kan hver bruker knyttes til én eller flere divisjoner. Den første divisjonen som knyttes til en bruker, tildeles automatisk som primær divisjon for brukeren, og navnet på denne divisjonen vises i feltet Primær divisjon for posten for brukeren. Selskapsadministratoren kan endre den primære divisjonen for posten for en bruker. Hvis du vil ha mer informasjon om divisjoner, se Divisjonsoppsett (på side 1157). MERKNAD: Et tekstfelt kalt Divisjon er også tilgjengelig for posttypen Bruker. Tekstfeltet Divisjon for posttypen Bruker er ikke relatert til posttypen Divisjon.
Aktivering av tilpasset kode	Dette plukklstefeltet bestemmer om all tilpasset kode på sidene i Oracle CRM On Demand er aktivert eller deaktivert for brukeren, og om indikatoren for tilpasset kode er aktivert eller deaktivert for brukeren. Følgende valg er tilgjengelige: ■ Aktivert. Dette er standardinnstillingen i standardapplikasjonen. Når du angir dette valget, aktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand, men indikatoren for tilpasset kode blir ikke aktivert. ■ Aktivert med indikator. Når du angir dette valget, aktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand. I tillegg blir indikatoren for tilpasset kode aktivert. ■ Deaktivert med indikator. Når du angir dette valget, deaktiveres all tilpasset kode som er tilgjengelig på sidene i Oracle CRM On Demand. I tillegg blir indikatoren for tilpasset kode aktivert. MERKNAD: Hvis du angir dette feltet som Deaktivert med indikator, kjøres ikke eventuelle rapporter og instrumentpaneler som er innebygd i egendefinerte Web-appleter, for brukeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasset kode og indikatoren for tilpasset kode, se Om aktivering og deaktivering av tilpasset kode og indikatoren for tilpasset kode (på side 176). Hvis du vil endre innstillingen i dette feltet, må administratoren legge til feltet i sideoppsettet for brukeradministrasjon for administratorrollen. Hvis brukerne skal ha mulighet til å endre denne innstillingen i den personlige profilen, må administratoren legge til dette feltet i oppsettet for siden Brukereier for de aktuelle brukerrollene.

MERKNAD: Brukere som har både rettigheten Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere og rettigheten Håndter brukere (vanligvis selskapsadministratoren), kan utnevne representanter for andre brukere. Brukere som har rettigheten Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere, kan utnevne representanter for seg selv. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du utnevner representanter, se [Om brukerdelegering \(på side 1361\)](#), [Legge til delegerte brukere \(på side 740\)](#) og [Håndtere delegerte brukere \(administrator\) \(på side 1362\)](#).

Om sideoppsett for brukere

Du kan definere flere typer sideoppsett for brukerposter. Sideoppsettstypene svarer til ulike visninger av brukerdetaljene i Oracle CRM On Demand. Følgende sideoppsettstyper for bruker er tilgjengelige på siden Applikasjonstilpasning for bruker:

- **Sideoppsett for bruker.** Denne typen sideoppsett brukes for brukerdetaljsidene som vises når du driller ned på et brukernavn fra en post eller fra listen Nylig vist eller Favoritter. Alle brukerne i selskapet kan se brukerdetaljsidene. Ingen områder for relaterte opplysninger er tilgjengelige for sideoppsettene av denne typen, men brukerne kan tilpasse oppsettet for feltene på siden hvis brukerrollen tillater dette. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Endre detaljsideoppsett (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742).
- **Sideoppsett for brukeradministrasjon.** Denne typen sideoppsett brukes for brukerdetaljsider som vises fra siden Brukerliste under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- **Sideoppsett for brukereier.** Denne typen sideoppsett brukes for siden Personlige detaljer i Mitt oppsett. Brukerne kan styre oppsettet for feltene og områdene for relaterte opplysninger på siden Personlige detaljer hvis brukerrollen tillater dette. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Endre detaljsideoppsett (se [Endre oppsettet for detaljsiden](#) på side 742).
- **Sideoppsett for partneradministrasjon.** Denne typen sideoppsett brukes for brukerdetaljsidene som vises når partnerbrukere åpner brukerposter fra koblingen Egenadministrasjon for partner. Partnerbrukere må ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen for å kunne få tilgang til koblingen Egenadministrasjon for partner.

De separate sideoppsettstypene for brukere er nyttige når du har brukerfelt som inneholder private data. I en slik situasjon ønsker du ikke at private felt skal vises når en bruker driller ned på et brukernavn fra en post. Derfor kan du gjøre de private feltene tilgjengelige på sideoppsettene for oppsettstypen Brukereier og Brukeradministrasjon, mens du kan gjøre dem utilgjengelige på sideoppsettene for oppsettstypen Bruker.

Sideoppsett tilordnes til bestemte roller. Når du tilordner det aktuelle sideoppsettet til en rolle, sikrer du dermed at brukere som har denne rollen, ikke kan vise eventuelle private felt som det ikke er meningen at de skal kunne vise.

Nedenfor finner du eksempler på typen felt som det kan være nyttig å spore som private felt for bestemte roller:

- Intern selger
 - Antall kvalifiserte kundeemner som ikke er avvist
 - Antall kundeemner som har blitt kontaktet hver måned
- Utegående selger
 - Kostnad ved omgjøring av kundeemne til kunde
- Markedsføringssjef
 - Kampanjeeffektivitet (brukt beløp sammenlignet med inntektsbeløp)
- Regional salgssjef
 - Antall tapte kunder per kvartal
 - Hvor mye av inntektsstrømmen som er tapt til regionale konkurrenter

De separate sideoppsettstypene for brukere er også nyttige når du vil gjøre felt skrivebeskyttede for enkelte brukere. I dette tilfellet gjør du feltene tilgjengelige som skrivebeskyttede felt på sideoppsettene for oppsettstypen Brukereier for brukerroller som du ikke vil skal kunne redigere feltene.

ADVARSEL: Det er enkelte begrensninger som gjelder når du skal legge til feltet **Rapporterer til** og **Rapporterer til (alias)** i sideoppsett for brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til \(alias\)](#) i brukerposter (på side 1357).

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1249). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer roller, se [Legge til roller](#) (på side 1376).

Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias) i brukerposter

Lederopplysningene i en brukerpost brukes i rapporteringshierarkiet og i prognoser. Ett av følgende felt må være tilgjengelig på hvert sideoppsett i oppsettstypen Brukeradministrasjon eller Partneradministrasjon, slik at du kan angi en leder for brukeren:

- **Rapporterer til.** Dette feltet viser det fulle navnet på brukerens leder.
- **Rapporterer til (alias).** Dette feltet viser den korte identifikatoren for brukerens leder.

Når du oppretter sideoppsett for brukere, kan du ikke legge til begge disse feltene i samme sideoppsett for brukere. Hvis både feltet Rapporterer til og feltet Rapporterer til (alias) er tilgjengelige på et sideoppsett, kan ikke en bruker som har dette sideoppsettet tilordnet til rollen, bruke funksjonen for innebygd redigering i lister over brukerposter eller på brukerdetaljssider.

På samme måte kan du ikke legge til både feltet Rapporterer til og Rapporterer til (alias) i samme søkeoppsett for brukerposttypen. Hvis begge feltene er gjort tilgjengelige på et søkeoppsett, kan ikke en bruker som har dette søkeoppsettet tilordnet til rollen, søke etter brukerposter da søket vil mislykkes.

Definere salgskvoter for brukere

Hvis selgere bruker Oracle CRM On Demand til å styre prognosene, må kvotene deres defineres. Selgere kan definere sine egne kvoter, eller du, som administrator, kan opprette kvoter for dem. Når du skal velge et startår for en kvote, kan du velge inneværende kalenderår, ett av de tre foregående årene eller ett av de kommende tre årene.

Fremgangsmåten som administratoren bruker til å definere en brukers kvoter, er beskrevet i denne delen.

Slik definerer du en brukers kvote

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil definere kvoten for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Kvoter på siden Brukerdetaljer, og gjør ett av følgende:
 - Klikk på knappen Ny kvote.
 - Klikk på koblingen Rediger for kvoten du vil redigere.
- 6 Fyll ut feltene på siden Rediger kvote.
 - Hvis du vil spre en årlig kvote jevnt over regnskapsåret, angir du beløpet i feltet Total kvote og klikker på Spre.
 - Hvis du vil legge sammen de månedlige kvotene, angir du et beløp for hver måned og klikker på Summer.
- 7 Lagre posten.

Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker

Du kan angi en standardbok for hver posttype for en bruker. Brukeren ser den angitte boken som standard i bokvelgeren for posttypen. Angivelse av en standardbok begrenser imidlertid ikke brukerens tilgang til poster. Brukeren kan velge en annen bok i utvelgeren for bok.

Hvis du velger en egendefinert bok som standardbok for en posttype, og hvis posttypen er konfigurert i bokmodus, fylles feltet Bok ut automatisk med navnet på standardboken når brukeren oppretter en post av denne posttypen. Hvis du velger en brukerbok eller boken Alle som standardbok for en posttype, fylles ikke feltet Bok ut automatisk med navnet på standardboken når brukeren oppretter en post av denne posttypen, selv om posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om bokmodusen og andre modi for posteierskap, se Om modi for posteierskap (se [Om modi for eierskap av post](#) på side 1408).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du setter opp standardbøker etter posttype for en bruker.

Slik setter du opp standardbøker etter posttype for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil sette opp standardbøkene for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Standardbok etter posttype på siden Brukerdetaljer, og gjør ett av følgende:
 - a Klikk på Ny for å legge til en standardbok for en posttype.
 - b Klikk på koblingen Rediger for standardboken du vil endre.
- 6 Velg posttypen og bokinnstillingen på siden Legg til standardbok etter posttype.
- 7 Lagre endringene.

Endre en brukers bruker-ID

Du kan endre bruker-ID-en for en bruker.

En bruker-ID kan ikke inneholde mer enn 50 tegn. Bruker-ID-en kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene:

- Stjerne (*)
- Omvendt skråstrek (\)
- Nummersymbol (#)
- Spørsmålstegn (?)
- Skråstrek (/)
- Tilde (~)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere. Hvis du vil tillate brukere å endre e-postadresse og bruker-ID, må du sette opp funksjonen Påloggings- og passordkontroll. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Definere selskapets passordkontroller \(på side 1141\)](#).

Slik endrer du en brukers bruker-ID

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 6 Rediger feltet Bruker-ID på siden Rediger bruker.
- 7 Lagre posten.

Avhengig av alternativet selskapsadministratoren velger under innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil i selskapsprofilen, kan det hende at en e-post sendes til brukeren når verdien i feltet Bruker-ID i brukerens profil endres. Hvis du vil ha mer informasjon om innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

Brukeren kan logge på Oracle CRM On Demand med den nye bruker-ID-en og det gjeldende passordet.

Tilbakestille en brukers passord

Brukere må svare på minst to sikkerhetsspørsmål i Oracle CRM On Demand. Disse spørsmålene og svarene kan brukes senere hvis en bruker glemmer passordet. Hvis brukeren ikke husker sikkerhetsspørsmålet eller blir utestengt og ønsker umiddelbar tilgang, kan du tilbakestille passordet.

MERKNAD: Denne prosedyren har samme virkning som å merke av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger bruker. Du må konfigurere brukerrollen og relaterte opplysninger før du sender det midlertidige passordet via e-post.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og rettigheten Håndter selskap - tilbakestill alle passord. I tillegg må rollen til brukeren du vil endre passord for, ha rettigheten Tilbakestill personlig passord.

Slik tilbakestiller du en brukers passord

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
 - 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
 - 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil tilbakestille passordet for, på siden Brukerliste.
 - 5 Klikk på Tilbakestill passord på tittelinnen på siden Brukerdetaljer.
- Brukerens eksisterende passord byttes ut med et nytt midlertidig passord. Det nye midlertidige passordet sendes via e-post til brukeren.

MERKNAD: Denne hendelsen registreres under Påloggingshistorikk på siden Brukerdetaljer.

Tilbakestille DMS-PIN-koden for en bruker

En PIN-kode (et personlig identifikasjonsnummer) brukes til å administrere tilgangen til Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales for en bruker. Hvis PIN-koden tilbakestilles, må brukerens konto i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales autentiseres på nytt for å få tilgang til Oracle CRM On Demand-data.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales er et uavhengig produkt. Oracle CRM On Demand-brukere er ikke automatisk lisensiert til å bruke Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Hvis Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales er tilrettelagt for en bruker, administrerer Oracle CRM On Demand automatisk brukerens tilgang til Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Brukerens passord og kontostatus forblir for eksempel synkronisert i begge systemene, med en kort forsinkelse. Hvis du vil fremtvinge synkronisering, må du eksplisitt tilbakestille PIN-koden til brukeren. Det kan for eksempel være at du vil fremtvinge synkronisering umiddelbart etter at du deaktiverer en brukers konto i Oracle CRM On Demand, for å sikre at brukerens konto i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales deaktiveres samtidig.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere.

Slik tilbakestiller du DMS-PIN-koden for en bruker:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil tilbakestille PIN-koden for, på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Tilbakestill DMS-PIN på tittelinnen på siden Brukerdetaljer.

Endre den primære divisjonen for en bruker

Hvis selskapet bruker posttypen Divisjoner, kan brukerne knyttes til divisjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om divisjoner hvordan du knytter brukere til divisjoner, se [Divisjonsoppsett \(på side 1157\)](#) og [Knytte brukere til divisjoner \(på side 1159\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må du ha både rettigheten Håndter brukere og rettigheten Håndter roller og tilgang i brukerrollen din. Feltet Primær divisjon må i tillegg finnes i oppsettet for siden Brukeradministrasjon, som er tilordnet til rollen for posttypen Bruker.

Slik endrer du den primære divisjonen for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring under Bruker- og gruppehåndtering.
- 4 Klikk på etternavnet til brukeren som du vil endre primær divisjon for, i brukerlisten.
- 5 Klikk på oppslagsikonet i feltet Primær divisjon på siden Brukerdetaljer, og velg divisjonen som du vil ha som primær divisjon for brukeren.

Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker

Du kan se gjennom påloggingshistorikken for hver bruker i selskapet.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand sletter permanent brukerpåloggingsposter som er eldre enn 90 dager, hver natt. Historikkdata for brukerinntføring lagres i datavarehuset for å støtte historiske trendanalyser av målinger for brukerinntføring i analyser i Oracle CRM On Demand, men dataene beholdes ikke når det utføres en full uttrekking, transformering eller lasting (ETL) av data under en oppgradering av Oracle CRM On Demand til en ny versjon, eller når selskapsdata overføres fra et miljø i Oracle CRM On Demand til et annet miljø i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om det analytiske emneområdet Brukssporingsanalyse, se [Brukssporingsanalyse - emneområde for historisk analyse \(på side 884\)](#).

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere.

Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil vise påloggingsaktiviteten for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Påloggingshistorikk for å se gjennom brukerens påloggingsaktivitet.

MERKNAD: Feltet Type i en påloggingspost viser kanalen som påloggingsforsøket ble gjort via. Hvis påloggingsforsøket for eksempel ble gjort via et nettleservindu, har feltet Type verdien Interaktiv. Hvis påloggingsforsøket for eksempel ble gjort via Web-tjenester, har feltet Type verdien Web-tjenester.

Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere

Du kan vurdere detaljene for sikkerhetsrelaterte aktiviteter i området Sporing for brukerposten.

Om sporing og sporsområder i brukerposter

Sporingsopplysninger vises i to områder med relaterte opplysninger i brukerpostene, som følger:

- **Området Sporing.** Området Sporing inneholder opplysninger om sikkerhetsrelaterte aktiviteter, for eksempel når brukerens passord opprinnelig ble angitt, og når passordet ble tilbakestilt.

- **Området sporing.** Området Sporing i brukerposten viser endringer i enkelte felt for brukerposten. En rekke felt spores som standard, men selskapsadministratorer kan angi ytterligere felt for sporing. Selskapsadministratorer kan også vise sporingsopplysninger for brukere i hovedsporingen. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sporinger for posttyper, se [Tilpasse sporing \(på side 1286\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om visning av sporing for enkeltstående poster, se [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om visning av sporingsopplysninger i hovedsporingen, se [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen \(på side 1165\)](#).

Før du begynner. Rollen din må ha rettigheten Håndter brukere for at du skal kunne utføre den følgende prosedyren.

Slik vurderer du sikkerhetsrelaterte aktiviteter for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil vise, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Sporing for å vise detaljer om de sikkerhetsrelaterte aktivitetene i brukerposten.

Om brukerdelegering

Når funksjonen for delegerte brukere er aktivert, kan brukere delegere eiertilgang til postene sine til andre brukere. I tillegg kan brukere som har de aktuelle rettighetene, utnevne representanter for andre brukere. Vanligvis er det bare selskapsadministratorer som kan utnevne representanter for andre brukere.

Funksjonen for delegerte brukere kontrolleres ved hjelp av følgende avmerkingsbokser på siden Selskapsprofil:

- Ledersynlighet er aktivert
- Vis utvelger for bok

Du må merke av for begge disse valgene for at funksjonen for delegerte brukere skal fungere. I tillegg må området for relaterte opplysninger for Delegert til brukere og Delegert fra brukere være tilgjengelig på de relevante sideoppsettene for brukerens eller administratorens rolle på følgende måte:

- For at en bruker skal kunne utnevne representanter, må området for relaterte opplysninger for Delegert til brukere være tilgjengelig på sideoppsettet Brukereier for brukerens rolle.
- For at en bruker skal kunne se en liste over brukerne som brukeren er representant for, må området for relaterte opplysninger for Delegert fra brukere være tilgjengelig på sideoppsettet Brukereier for brukerens rolle.
- For at administratorer skal kunne utnevne representanter for andre brukere, må minst ett av følgende områder med relaterte opplysninger være tilgjengelig på sideoppsettet Brukeradministrasjon for administratorens rolle:
 - **Delegert til brukere.** I området Delegert til brukere for en brukerpost kan administratoren utnevne representanter for brukeren.
 - **Delegert fra brukere.** I området Delegert fra brukere for en brukerpost kan administratoren utnevne brukeren som representant for andre brukere.

Hvis du vil utnevne representanter for andre brukere, må rollen din omfatte følgende rettigheter:

- Håndter brukere
- Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere

Brukere som har rettigheten Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere i sin rolle, kan utnevne representanter for seg selv.

Vær oppmerksom på følgende når du utnevner delegerte brukere:

- Feltet Delegert brukerrolle er ikke på noen måte relatert til brukerrollen eller datatilgang. Det er en plukkliste som en selskapsadministrator kan definere for å kategorisere brukerrepresentantene. Denne plukklisten inneholder ikke standardverdier. Selskapsadministratoren kan tilpasse den etter behov på siden Feltinnstillinger for delegerte brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilpasser plukklister, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).
- Delegerte brukere får primærbrukerens eiertilgang til poster som primærbrukeren eier eller har tilgang til via team eller grupper. Delegerte brukere får ikke primærbrukerens standardtilgang til poster.
- Den delegerte brukeren må ha valget Har tilgang aktivert for brukerrollen for en posttype for å kunne vise poster av denne typen ved hjelp av delegert tilgang. Den delegerte brukeren må også ha valget Kan opprette aktivert for en posttype i brukerrollen for å kunne opprette poster av denne typen.
- Delegerte brukere kan bruke valget Inkluder underelementer i utvelgeren for bok til å vise alle egne poster samt postene for primærbrukeren i lister. Alternativt kan de velge sitt eget navn hvis de bare vil vise postene som de har tilgang til via eierskap, rolle, team og så videre. Eller de kan velge navnet på primærbrukeren hvis de bare vil vise postene som primæreieren eier eller har tilgang til via et team eller en gruppe.
- Den delegerte brukerens nivå for tilgang til data (det vil si Ledersynlighet, Teamsynlighet eller Full synlighet) for emneområder for rapportering og historiske emneområder gjelder fortsatt, selv når den delegerte brukeren viser data som er delegert av en primærbruker.

Håndtere delegerte brukere (administrator)

Som selskapsadministrator kan du utnevne brukere som representanter for andre brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan brukerdelegering fungerer, se [Om brukerdelegering \(på side 1361\)](#).

MERKNAD: Brukere kan også utnevne representanter for seg selv via siden Personlige detaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan brukere kan utnevne representanter, se [Legge til delegerte brukere \(på side 740\)](#).

Hvis du skal utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet, må rollen din inneha disse rettighetene:

- Håndter brukere
- Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere

I tillegg må minst ett av følgende områder med relaterte opplysninger være tilgjengelig på sideoppsettet Brukeradministrasjon for rollen din:

- **Delegert til brukere.** I området Delegert til brukere for en brukerpost kan du utnevne én eller flere representanter for brukeren.
- **Delegert fra brukere.** I området Delegert fra brukere for en brukerpost kan du utnevne brukeren som representant for én eller flere brukere.

Hvis områdene for relaterte opplysninger for Delegert til brukere og Delegert fra brukere ikke er synlige på siden Brukerdetaljer der du vil utnevne en representant, kan du gjøre disse områdene tilgjengelige på følgende måte:

- På siden Brukerdetaljer klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til områdene i sideoppsettet.
- Hvis området med relaterte opplysninger som du vil legge til i sideoppsettet, ikke er tilgjengelig, kan du tilpasse sideoppsettet Brukeradministrasjon for rollen din. Hvis du vil ha flere opplysninger og hvordan du tilpasser sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Hvis du vil utnevne én eller flere representanter for en bruker, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik utnevner du én eller flere representanter for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil legge til representanter for, på siden Brukerliste.

- 5 Rull ned til området Delegert til brukere på siden Brukerdetaljer, og klikk på Legg til på tittellinjen i dette området.
- 6 Klikk på oppslagsikonet på siden Rediger delegerte brukere.
- 7 Velg brukerne du vil utnevne som representanter, i vinduet Oppslag.
- 8 Hvis det er definert verdier i feltet Delegert brukerrolle, kan du eventuelt velge en delegert brukerrolle for hver enkelt bruker.
- 9 Lagre endringene.

MERKNAD: Feltet Roller under Delegert til brukere på siden Brukerdetaljer viser representantens rolle i Oracle CRM On Demand. Feltet Delegert brukerrolle viser den delegerte brukerrollen for representanten, hvis en rolle er definert.

Du fjerner en representant fra listen over representanter for en bruker ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik fjerner du en representant fra listen over representanter for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil oppdatere representantlisten for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull nedover til delen Delegert til brukere på siden Brukerdetaljer.
- 6 Velg Fjern for brukeren du vil fjerne fra listen over representanter, på menyen på postnivå.
- 7 Klikk på OK for å bekrefte endringen.

Du utnevner en bruker til representant for én eller flere brukere ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik utnevner du en bruker til representant for én eller flere brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil utnevne til representant for én eller flere brukere, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Delegert fra brukere på siden Brukerdetaljer, og klikk på Legg til på tittellinjen i dette området.
- 6 Klikk på oppslagsikonet på siden Rediger delegerte brukere.
- 7 Velg brukerne du vil utnevne den gjeldende brukeren som representant for, i oppslagsvinduet.
- 8 Lagre endringene.

I enkelte tilfeller, for eksempel når en bruker flytter til en annen avdeling i selskapet, kan det hende du vil trekke tilbake tillatelsen en bruker har til å fungere som representant for én eller flere brukere. Du trekker tilbake en tillatelsen en bruker har til å fungere som representant for én eller flere brukere, ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik trekker du tilbake tillatelsen en bruker har til å fungere som representant for én eller flere brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil trekke tilbake tillatelsen til å fungere som representant for, på siden Brukerliste.

- 5 Rull nedover til delen Delegert fra brukere på siden Brukerdetaljer.
- 6 Velg Fjern på menyen på postnivå for hver enkelt bruker du ikke lenger vil at den gjeldende brukeren skal fungere som representant for, og klikk deretter på OK for å bekrefte endringen.

Opprette lagerperioder for brukere

Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du må opprette en lagerperiode for hver selger som bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan bare gjøre dette én gang for hver selger. Du kan opprette lagerperioder manuelt eller bruke importfunksjonen i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Lagerperioder fylles vanligvis ut via importfunksjonen når Oracle CRM On Demand settes opp for første gang for et selskap.

Når du har opprettet den innledende lagerperioden for en selger, blir en ny lagerperiode automatisk opprettet hver gang en lagerperiode lukkes for selgeren.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere.

Slik oppretter du en lagerperiode for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Ny lagerperiode på siden Brukerdetaljer.

Startdatoen for lagerperioden settes som standard til dagens dato.

MERKNAD: Det vises ingen melding i Oracle CRM On Demand som bekrefter at lagerperioden har blitt opprettet for brukeren, og siden Brukerdetaljer er fortsatt åpen. Hvis du vil verifisere at lagerperioden har blitt opprettet, klikker du på fanen Lagerperiode og viser listen over nylig endrede lagerperioder.

Deaktivere brukere

Du kan ikke slette en bruker. Du må i stedet gjøre brukeren inaktiv. Du trenger ikke lisenser for inaktive brukere.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere.

Slik deaktiverer du en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil fjerne fra systemet, på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 6 Velg Inaktiv i feltet Status under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker.
- 7 Lagre posten.

Egenadministrasjon for partner

Selskapsadministratorer kan sette opp én eller flere brukere i en partnerorganisasjon som partneradministratorer i Oracle CRM On Demand. Partneradministratorer kan utføre et begrenset sett med brukerstyingsoppgaver, for eksempel sette opp medlemmer i organisasjonen som brukere i Oracle CRM On Demand, redigere disse

brukerpostene, tilbakestille passord og endre bruker-ID-er for disse brukerne. Partneradministratorer administrerer brukerne på sidene for egenadministrasjon for partnere i Oracle CRM On Demand.

Tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere kontrolleres via rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

MERKNAD: Selskapsadministratorer gir rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen til medlemmer av partnerorganisasjoner. Denne rettigheten blir ikke gitt til brukere i selskapet som eier varemerket.

For opplysninger om hvordan du setter opp partneradministratorer, se Prosess for å sette opp partneradministratorer (administrator) (se [Prosessen med å sette opp partneradministratorer \(administrator\)](#) på side 1365). For opplysninger om hvordan du håndterer brukere på sidene for egenadministrasjon for partnere, se [Håndtere brukere i partnerorganisasjonen \(partnere\)](#) (på side 1366).

Prosessen med å sette opp partneradministratorer (administrator)

Rettigheten som styrer tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere, er Håndter brukere i partnerorganisasjonen. Med denne rettigheten kan partneradministratorer arbeide med brukerposter for medlemmer bare i sin egen partnerorganisasjon. Partneradministratorer trenger ikke og må ikke bli gitt rettigheten Håndter brukere fordi denne rettigheten lar partneradministratoren se og redigere brukerposter for brukere som ikke er i partnerorganisasjonen.

Av sikkerhetsårsaker bestemmer selskapsadministratorer også hvilke roller som partneradministratorer kan gi til brukere i partnerorganisasjonen. Dette gjør du ved å knytte roller til partnerorganisasjonsposten. Når en partneradministrator deretter konfigurerer en bruker, er det bare rollene som du har knyttet til partnerorganisasjonen, som kan gis til brukeren. Ved å begrense rollene som partneradministratorer kan gi til brukere, sørger du for at partneradministratorer ikke kan gi brukerne feil rettigheter eller tilgang til data det ikke er meningen at brukerne skal se.

MERKNAD: Når du knytter roller til en partnerpost, begrenses utvalget av roller som partneradministratorer kan gi til brukerne. Utvalget av roller som selskapsadministratorer i selskapet som eier varemerket kan tilordne til brukerne i partnerorganisasjonen, begrenses ikke.

Når du skal konfigurere en partneradministrator, må du gjøre følgende:

- 1 Gi partneradministratorens brukerrolle rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.
For opplysninger om hvordan du gir rettigheter til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1376).
MERKNAD: Du kan opprette en ny rolle for partneradministratorer, eller du kan redigere en aktuell eksisterende rolle. Du kan også opprette forskjellige roller for partneradministratorer i de forskjellige partnerorganisasjonene.
- 2 (Valgfritt) Opprett et tilpasset oppsett for siden Partneradministrasjon for posttypen Bruker, og tilordne det til brukerrollen.
For opplysninger om hvordan du oppretter tilpassede sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1249). For opplysninger om hvordan du tilordner sideoppsett til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1376).
- 3 (Valgfritt) Hvis du vil opprette spesifikke roller for brukere i partnerorganisasjonen, må du konfigurere rollene.
For opplysninger om hvordan du konfigurerer roller, se [Administrasjon av roller](#) (på side 1369) og [Legge til roller](#) (på side 1376).
- 4 Legg til rollene som partneradministratoren kan gi til brukerne i partnerorganisasjonen, i området med relaterte opplysninger om partnerroller for partnerorganisasjonsposten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post](#) (på side 110).
- 5 Hvis rollen du har opprettet eller redigert for partneradministratoren, ikke allerede er tilordnet til brukeren som skal fungere som partneradministrator, tilordner du rollen til brukeren.
For flere opplysninger om hvordan du tilordner roller til brukere, se [Definere brukere](#) (på side 1344).

Håndtere brukere i partnerorganisasjonen (partnere)

Før du begynner. Når du skal håndtere brukere i partnerorganisasjonen, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Du håndterer brukere i organisasjonen på sidene for egenadministrasjon for partnere i Oracle CRM On Demand. Du får tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere via den globale koblingen Administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

Gjør følgende for å håndtere brukere i partnerorganisasjonen:

- [Sette opp brukere \(partnere\) \(på side 1366\)](#)
- [Endre en brukers bruker-ID \(partnere\) \(på side 1368\)](#)
- [Tilbakestille en brukers passord \(partnere\) \(på side 1368\)](#)
- [Deaktivere brukere \(partnere\) \(på side 1369\)](#)

MERKNAD: Oracle CRM On Demand-administratoren kan konfigurere sporingen for endringer som gjøres i brukerposter via egenadministrasjonssidene for partnere. Hvis sporingen er konfigurert, kan du vise detaljer om endringene som er gjort i de sporede feltene, i området for relaterte opplysninger om sporing på siden [Brukerdetaljer](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om brukerstyring:

- [Brukerfelt \(på side 1345\)](#)
- [Vise sporinger for poster \(på side 167\)](#)

Sette opp brukere (partnere)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Når du setter opp en bruker, bestemmer feltene nedenfor hva brukeren kan få tilgang til, vise og gjøre. Du må bruke feltene på riktig måte.

- **Feltet Status.** Når du setter opp en bruker for første gang, kan du gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand umiddelbart ved å sette brukerens status til Aktiv og angi at de nødvendige påloggingsopplysningene skal sendes til brukeren når du lagrer brukerposten, i Oracle CRM On Demand.
Hvis du imidlertid ikke vil at brukeren skal få tilgang til Oracle CRM On Demand før senere, kan du sette opp brukerposten og sette brukerens status til Inaktiv. Når du senere vil gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand, endrer du statusen til Aktiv og bruker funksjonen for å tilbakestille passord til å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren via e-post.
- **Feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias).** Rapporteringsstrukturen bestemmer hvilke poster som lederne kan få tilgang til. Den bestemmer også hvilke data som inkluderes i beregninger for prognoser, i tillegg til i rapportene for ledere og overordnede. Siden der du setter opp brukere, kan inneholde feltet Rapporterer til eller feltet Rapporterer til (alias), men kan ikke inneholde begge disse feltene. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias), se [Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til \(alias\) i brukerposter \(på side 1357\)](#).

TIPS: Registrer først brukere som er øverst i rapporteringshierarkiet.

- **Feltet Rolle.** Brukerens rolle bestemmer brukerens tilgang til faner, funksjoner, poster og sideoppsett.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke roller du kan tilordne til brukere i partnerorganisasjonen.

Når du oppretter en bruker i partnerorganisasjonen, fylles feltet Partnerorganisasjon for brukerposten ut automatisk med navnet på partnerorganisasjonen, og du kan ikke endre det.

Om påloggingsopplysninger for nye brukere

Når en ny bruker skal logge seg på Oracle CRM On Demand, må brukeren ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord. Du kan angi at påloggingsopplysningene fra Oracle CRM On Demand skal sendes til brukeren når du oppretter brukerkontoen, eller du kan gjøre det senere på følgende måte:

- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene når du setter opp brukerkontoen, merker du av for Send passord via e-post når jeg klikker på Lagre for brukerposten før du lagrer brukerposten første gang.
Du må merke av i boksen før du lagrer posten for første gang, hvis du vil at opplysningene skal sendes til brukeren umiddelbart. Påloggingsopplysningene sendes til brukeren via e-post i to deler:
 - Den første e-postmeldingen inneholder en midlertidig URL-adresse.
 - Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord og detaljer om brukerens påloggings-ID.
- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene til brukeren senere, må du ikke merke av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre når du oppretter brukerposten.
Når du senere vil sende påloggingsopplysningene til brukeren, kan du sende opplysningene fra Oracle CRM On Demand ved å klikke på knappen Tilbakestill passord i brukerposten. Når du klikker på knappen Tilbakestill passord, blir påloggingsopplysningene sendt til brukeren via e-post i to deler:
 - Den første e-postmeldingen inneholder en midlertidig URL-adresse.
 - Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord.
 I dette tilfellet inneholder ikke e-postmeldingen detaljer om brukerens påloggings-ID.

Om å slette brukere

Du kan ikke slette brukere. Når en ansatt forlater selskapet, må du endre statusen for denne brukeren til Inaktiv. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du setter opp et medlem i organisasjonen din som en bruker i Oracle CRM On Demand.

Slik definerer du en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Brukerliste:
 - Klikk på Ny bruker for å legge til en ny bruker.
 - Du kan redigere brukeropplysninger ved å klikke på brukerens etternavn og deretter på knappen Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 4 Fyll ut opplysningene på siden Rediger bruker.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Brukerfelt \(på side 1345\)](#).
- 5 Lagre posten.

TIPS: Du kan begrense brukerpostene som vises, ved å opprette filtrerte lister. Hvis du vil ha opplysninger om filtrerte lister, se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#).

Enhver liste over brukerposter som du åpner, viser bare brukerne som oppfyller kriteriene i listefilteret, og som er medlemmer i partnerorganisasjonen. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du åpner en filtrert liste over brukere.

Slik åpner du en filtrert liste over brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.

- 3 Velg et alternativ fra rullegardinlisten på siden Brukerliste.

Endre en brukers bruker-ID (partnere)

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du endrer bruker-ID-en for en bruker i partnerorganisasjonen.

En bruker-ID kan ikke inneholde mer enn 50 tegn. Bruker-ID-en kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene:

- Stjerne (*)
- Omvendt skråstrek (\)
- Nummersymbol (#)
- Spørsmålstegn (?)
- Skråstrek (/)
- Tilde (~)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Slik endrer du en brukers bruker-ID

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller. Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Rediger feltet Bruker-ID på siden Rediger bruker.
- 6 Lagre posten.

Avhengig av alternativet selskapsadministratoren velger under innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil i selskapsprofilen, kan det hende at en e-post sendes til brukeren når verdien i feltet Bruker-ID i brukerens profil endres. Hvis du vil ha mer informasjon om innstillingen Send e-postmelding ved oppdatering av brukerprofil, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).

Brukeren kan logge på Oracle CRM On Demand med den nye bruker-ID-en og det gjeldende passordet.

Tilbakestille en brukers passord (partnere)

I Oracle CRM On Demand må brukere svare på minst to sikkerhetsspørsmål. Disse spørsmålene og svarene kan brukes senere hvis en bruker glemmer passordet. Hvis brukeren ikke husker sikkerhetsspørsmålet eller blir utestengt og ønsker umiddelbar tilgang, kan du tilbakestille passordet.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen og rettigheten Håndter selskap - tilbakestill alle passord. I tillegg må rollen til brukeren du vil endre passord for, ha rettigheten Tilbakestill personlig passord.

MERKNAD: Denne prosedyren har samme virkning som å merke av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger bruker. Du må konfigurere brukerrollen og relaterte opplysninger før du sender en e-post med det midlertidige passordet.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilbakestiller passordet for en bruker i partnerorganisasjonen.

Slik tilbakestiller du en brukers passord

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil tilbakestille passordet for, på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Tilbakestill passord på tittelinnen på siden Brukerdetaljer.
Brukerens eksisterende passord byttes ut med et nytt midlertidig passord. Det nye midlertidige passordet sendes via e-post til brukeren.

MERKNAD: Denne hendelsen registreres under Påloggingshistorikk på siden Brukerdetaljer.

Deaktivere brukere (partnere)

Du kan ikke slette en bruker. Du må i stedet gjøre brukeren inaktiv. Inaktive brukere trenger ikke lisens. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en bruker i partnerorganisasjonen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Slik deaktiverer du en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil fjerne fra systemet, på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Velg Inaktiv i feltet Status under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker.
- 6 Lagre posten.

Administrasjon av roller

I Oracle CRM On Demand håndterer du roller på siden Rolleliste og i veiviseren for administrasjon av roller. Du får tilgang til siden Rolleliste og veiviseren for administrasjon av roller fra den globale koblingen for administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

En *rolle* i Oracle CRM On Demand ligner på en forretningsfunksjon som en bruker utfører i en organisasjon, for eksempel en salgslederfunksjon eller en servicelederfunksjon. Forretningsfunksjonen gir deg visse rettigheter og tillatelser som er unike i organisasjonen. I konteksten for Oracle CRM On Demand skiller roller på samme måte én forretningsfunksjon fra en annen ved å definere funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har rettighetene til å bruke, settet med tillatelser som brukeren får for å arbeide med beskyttede opplysninger, og innstillingene for brukergrensesnittet som viser opplysninger.

MERKNAD: Brukere kan være ansatte eller ansatte i en partnerorganisasjon. Brukere kan også være eksterne systemer som har tilgang til Oracle CRM On Demand.

Parametrene som defineres av en rolle, omfatter følgende:

- Rettigheter
- Tilgang til posttyper
- Tilgangsprofiler for rollen
- Innstillinger for brukergrensesnitt, som inkluderer følgende:
 - Faneinnstillinger
 - Sideoppsett
 - Søkeoppsett
 - Hjemmesideoppsett

Hver bruker har én tilordnet rolle. Samme rolle kan tilordnes til flere brukere. Roller har ikke hierarki.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for oppsett av roller \(på side 1370\)](#)
- [Arbeide med siden Rolleliste \(på side 1371\)](#)
- [Om tilgang til posttype i roller \(på side 1372\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#)
- [Om IP-adressebegrensninger for roller \(på side 1374\)](#)
- [Legge til roller \(på side 1376\)](#)

Retningslinjer for oppsett av roller

Oracle CRM On Demand har et sett med forhåndsbygde roller som du kan bruke som startpunkt for konfigurasjon av roller for selskapet. Malen for oppsett av brukere og roller inneholder opplysninger om de forhåndsbygde rollene. Posttilgang, rettigheter og standard fanetilgang vises for disse rollene i malen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du finner malene for oppsett av brukere og roller, se [Bruke administratormaler under konfigurasjon \(på side 1109\)](#).

La oss se på et eksempel på typen rolle du kan konfigurere i Oracle CRM On Demand. I dette eksemplet har selskapet behov for to ulike salgsstyrker: salgsstyrken Kontostyring for kundeproduktbase og salgsstyrken Nysalg. Utegående selgere i salgsstyrken Kontostyring for kundeproduktbase sporer kontoopplysninger om implementeringene hos kunder. Utegående selgere i salgsstyrken Nysalg sporer kontoopplysninger som profilerer innkjøpsbehovene til prospektfirmaet. Selv om disse to jobbene ligner på hverandre, er typen opplysninger som er mest relevant i det daglige arbeidet, forskjellig. I dette eksemplet kan du konfigurere to roller:

- Rollen Utegående selgere for kundeproduktbase
- Rollen Utegående selgere for nysalg

Du kan basere hver av disse rollene på den forhåndsbygde rollen Utegående selger, og tilpasse de nye rollene ved å legge til ulike sideoppsett for å støtte de unike forretningsbehovene til de to salgsstyrkene.

Du kan fortsette å endre og legge til rolledefinisjoner etter behov, for eksempel som et resultat av organisasjonsendringer eller oppkjøp av et annet selskap. Hvis organisasjonsstrukturen i selskapet ender, kan forretningsfunksjonene til én eller flere ansatte også bli endret. Hvis selskapet kjøper opp et annet selskap, må du kanskje assimilere flere ansatte som brukere i Oracle CRM On Demand.

Følg disse retningslinjene når du konfigurerer roller:

- Finn ut hvordan hver ansatt eller gruppe med ansatte skal bruke Oracle CRM On Demand.

Undersøk jobbfunksjonene til de ansatte for å finne ut følgende:

- Hvilke oppgaver de må fullføre, og hvilke poster de må ha tilgang til
- Hvilken type tilgang de må ha til hver posttype
- Om det finnes poster eller faner de ikke kan ha tilgang til

Noen eksempler på tilgangstyper vises i tabellen nedenfor.

Tilgangstype	Eksempel
Funksjonstilgang	Rollen Intern selger gir tilgang til knappen Gjør om på siden Detaljer om kundeemne.
Posttilgang	Rollen Overordnet gir redigeringstilgang til alle poster for salgsmulighet uavhengig av eieren.

Tilgangstype	Eksempel
Fanetilgang	Som standard har brukere med rollen Salgs- og markedsføringssjef tilgang til fanene Firmaer og Salgsmuligheter, men har ikke tilgang til fanene Serviceforespørsler og Løsninger.

- Se gjennom egenskapene for hver av de forhåndsbygde rollene for å avgjøre om disse rollene dekker behovet til de ansatte.

Navnene på de forhåndsbygde rollene samsvarer ikke nødvendigvis med jobbtitlene i selskapet. Du må knytte jobbfunksjoner og oppgaver til roller, ikke jobbtitler.

- Slik konfigurerer du rollene:

- Hvis en forhåndsbygd rolle ligner på den du vil bruke for en gruppe ansatte, oppretter du en ny rolle ved å kopiere den forhåndsbygde rollen. Gi kopien et nytt navn, og rediger deretter kopien etter behov.
- Hvis ingen roller ligner på den du vil bruke, oppretter du en ny rolle som samsvarer med behovene.

TIPS: Bruk malen for oppsett av brukere og roller i dokumenteringen av rollebehovene til gruppene med ansatte. Hensvis deretter til den fullførte malen når du oppretter eller redigerer roller og definerer brukere i Oracle CRM On Demand.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller \(på side 1369\)](#)
- [Arbeide med siden Rolleliste \(på side 1371\)](#)
- [Om tilgang til posttype i roller \(på side 1372\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#)
- [Legge til roller \(på side 1376\)](#)

Arbeide med siden Rolleliste

Du kan utføre handlingene som vises i tabellen nedenfor, på siden Rolleliste.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til en ny rolle	Klikk på Ny rolle på tittelinjen på siden Rolleliste. Veiviseren for administrasjon av roller åpnes. Hvis du vil ha flere opplysninger om veiviseren for administrasjon av roller, se Legge til roller (på side 1376) .
Legge til en ny rolle ved å kopiere en eksisterende rolle	Velg Kopier på menyen på postnivå ved siden av rollenavnet. Veiviseren for administrasjon av roller åpnes. Hvis du vil ha flere opplysninger om veiviseren for administrasjon av roller, se Legge til roller (på side 1376) .
Slette en rolle	Velg Slett på menyen på postnivå ved siden av rollenavnet. Bekreft deretter at du vil slette rollen. MERKNAD: Du kan ikke slette rollen Administrator. Når du sletter en rolle, fortsetter alle brukerne som har fått tilordnet rollen, å ha rollen til du tilordner en annen rolle til dem.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	Når du har slettet en rolle, kan du imidlertid ikke tilordne denne rollen til brukere.
Velge et språk å vise rollelisten på	Velg språket du vil vise rollelisten på, i feltet Oversettingsspråk på tittellinjen på siden Rolleliste. Du kan vise listen på et hvilket som helst av språkene som selskapet har støtte for i Oracle CRM On Demand. MERKNAD: Hvis en eksisterende rolle ikke har et oversatt rollenavn, oversettes ikke rollenavnet, og navnet vises i hakeparenteser.

Hvis kontrollene for alfasøk er tilgjengelige, kan du bruke alfasøk til å filtrere listen over roller. Hvis du vil ha flere opplysninger om Alfasøk, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

Tabellen nedenfor beskriver noen av feltene som vises på siden Rolleliste. Feltene som er beskrevet i tabellen, er skrivebeskyttet på siden Rolleliste, og du kan ikke bruke dem til å sortere eller filtrere listen over roller.

Felt	Beskrivelse
Overstyrte selskapsretningslinjer for passord	Det er merket av i denne boksen hvis feltet Brukerpassord utløper om i rollen er utfylt. Hvis feltet Brukerpassord utløper om er utfylt, vil passordutløpsperioden for rollen overstyre passordutløpsperioden for selskapet for brukerne som har denne rollen.
Ytterligere IP-begrensninger	Det er merket av i denne boksen hvis IP-begrensninger er definert i rollen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller \(på side 1369\)](#)
- [Retningslinjer for oppsett av roller \(på side 1370\)](#)
- [Om tilgang til posttype i roller \(på side 1372\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#)
- [Om IP-adressebegrensninger for roller \(på side 1374\)](#)
- [Legge til roller \(på side 1376\)](#)

Om tilgang til posttype i roller

Du kan styre tilgangen til primære posttyper for en rolle i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller. For flere opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

En primær posttype er en posttype som kan brukes som en uavhengig posttype. De fleste, men ikke alle, primære posttyper kan vises som faner i Oracle CRM On Demand. Det finnes imidlertid noen primære posttyper som ikke kan vises som faner. For eksempel er posttypen Bok en primær posttype (det vil si at bokposter kan opprettes som uavhengige poster). Posttypen Bok kan imidlertid ikke vises som en fane. Posttyper som ikke er primære posttyper, kan ikke vises som faner.

Med enkelte unntak er de primære posttypene som oppfyller følgende kriterier, oppført i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller:

- Selskapet ditt er lisensiert til å bruke posttypen.
- Rollen din har den nødvendige tilgangssteg til posttypen.

Unntakene er posttyper som bare brukes til administrative formål, for eksempel selskapsprofilen, brukerposter, arbeidsflytregler og så videre. Tilgang til slike posttyper styres bare gjennom rettigheter.

For hver primær posttype som er oppført i trinn 2 i veiviseren, er tilgang til posttypen for rollen styrt av følgende tre innstillinger:

- **Har tilgang.** Når avmerkingsboksen Har tilgang i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller er valgt for en primær posttype for en rolle, kan brukere som har denne rollen, få tilgang til poster av denne posttypen. Hvis det ikke er merket av for Har tilgang for en posttype for en rolle, vil brukere som har denne rollen, ikke ha noen form for tilgang til posttypen. Hvis for eksempel avmerkingsboksen Har tilgang ikke er avmerket for posttypen Firma for en rolle, vil brukere som har denne rollen, ikke ha noen form for tilgang til posttypen Firma, inkludert relaterte appletter, søkefunksjoner og annen tilgang til denne posttypen. Følgende kan da skje:

- Hvis en bruker som ikke har tilgang til posttypen Firma, prøver å knytte en salgsmulighet til en firmapost, vil vedkommende få en feilmelding.
- Hvis en bruker som ikke har tilgang til posttypen Firma, ser en salgsmulighet som allerede er koblet til et firma, vil ikke brukeren kunne vise noen detaljer om den tilkoblede firmaposten.

MERKNAD: Hvis du nekter tilgang til en posttype (ved å la være å merke av for Har tilgang for posttypen i veiviseren for håndtering av roller), kan du forhindre at en bruker oppretter en post av en annen posttype. Hvis du for eksempel nekter tilgang til en posttype som en bruker må ha tilgang til for å kunne opprette en post basert på en annen posttype, kan du forhindre at en bruker som har denne rollen, oppretter en slik post.

- **Kan opprette.** Når det er merket av for Kan opprette i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller, kan brukere som har denne rollen, opprette poster av denne typen.

Hvis det ikke er merket av for Kan opprette for en primær posttype, vil brukere som har denne rollen, ikke ha mulighet til å opprette en post av denne typen.

MERKNAD: Tilgang til å opprette poster av typen primære poster kontrolleres gjennom denne innstillingen. Den kontrolleres ikke gjennom tilgangsprofiler. Tilgangsprofiler styrer tilgangen til eksisterende data, så de primære postene må opprettes før du kan bruke tilgangsprofiler til å styre tilgangen til postene.

- **Kan lese alle poster.** Når det merkes av for Kan lese alle poster i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller for en primær posttype for en rolle, kan brukere som har denne rollen, se alle poster av denne posttypen. Hvis det ikke merkes av for Kan lese alle poster for en primær posttype, vil brukere som har denne rollen, vanligvis kunne se poster av denne typen bare hvis de er autorisert til å se posten. Andre tilgangskontrollkomponenter kan påvirke synligheten av poster, for eksempel bøker, team, grupper og ledelseshierarkiet. Gjennom tilgangskontrollkomponenter kan brukere få lesetilgang til poster som de ikke eier. Men hvis ingen andre tilgangskontrollkomponenter gir lesetilgang til postene og det ikke er merket av for Kan lese alle poster, vil brukeren bare se poster som han eller hun selv eier.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller \(på side 1369\)](#)
- [Retningslinjer for oppsett av roller \(på side 1370\)](#)
- [Arbeide med siden Rolleliste \(på side 1371\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#)
- [Legge til roller \(på side 1376\)](#)

Om rettigheter i roller

Du tildeler eller tilbakekaller rettigheter til en rolle i trinn 4 i veiviseren for administrasjon av roller. For flere opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Rettigheter styrer funksjonene som selskapet ditt har lisens til å bruke i Oracle CRM On Demand. Første gang selskapet tar i bruk Oracle CRM On Demand, blir administratorrollen tildelt alle rettigheter for alle de lisensierte funksjonene. Hver gang en bruker samhandler med Oracle CRM On Demand, vurderer Oracle CRM On Demand settet med rettigheter som er tilordnet til denne brukerens rolle, for å avgjøre om brukeren har de nødvendige rettighetene til å utføre visse funksjoner og få tilgang til visse typer poster. Hvis en rettighet som er tildelt en rolle, senere blir tilbakekalt, vil alle brukere som har denne rollen, bli fratatt muligheten til å bruke funksjonen. Når en rettighet tilbakekalles, vil eventuelle data og konfigurasjonsopplysninger som ble definert av brukeren som hadde rettigheten, ikke gå tapt.

I veiviseren for administrasjon av roller er rettigheter organisert i kategorier. Hver kategori representerer gruppen med rettigheter som utgjør en bestemt funksjonalitet i Oracle CRM On Demand. *Administrasjon: Brukere og tilgangskontroller* er for eksempel en kategori av rettigheter som styrer alle funksjonsområder for brukerstyring og tilgangskontroll.

Hver rettighet er relatert til et eget funksjonsområde innenfor en kategori av rettigheter. Administrer bøker er for eksempel en rettighet som kreves hvis en bruker som har denne rollen, ønsker å opprette, oppdatere, redigere og slette egendefinerte bøker og underbøker, og administrere tilknyttede medlemmer. Hver rettighet viser også kontrollfelt og andre egenskaper som er unike for funksjonen. Hvis du vil vite mer om hvilke rettigheter som er nødvendige for å gi brukere tilgang til en funksjon, kan du se i den elektroniske hjelpen.

MERKNAD: Det er ikke tilstrekkelig å tildele en rettighet til en rolle for å gi alle tilgangsrettigheter som gjør det mulig for en bruker å bruke funksjonaliteten. Når du tildeler en rettighet, vil de nødvendige posttypene og funksjonelle detaljene som kreves for funksjonen, vises for rollen. Når for eksempel rettigheten Administrer bøker tildeles til en rolle, vil en bruker som har denne rollen, se posttypen Bøker i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller og i veiviseren for tilgangsprofiler. For å kunne gi brukeren de nødvendige rettighetene til å arbeide med bokposter, må du imidlertid også konfigurere de nødvendige tilgangsnivåene i trinn 2 (Tilgang til posttype) i veiviseren for administrasjon av roller for brukerens rolle og i tilgangsprofilene for rollen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller \(på side 1369\)](#)
- [Retningslinjer for oppsett av roller \(på side 1370\)](#)
- [Arbeide med siden Rolleliste \(på side 1371\)](#)
- [Om tilgang til posttype i roller \(på side 1372\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Legge til roller \(på side 1376\)](#)

Om IP-adressebegrensninger for roller

Du kan angi IP-adressebegrensninger på rollenivå. Med denne funksjonaliteten kan du begrense tilgang til Oracle CRM On Demand slik at brukere som har en bestemt rolle, kan logge på Oracle CRM On Demand bare fra datamaskiner som har IP-adresser innenfor områdene som er angitt for denne rollen. Du kan også angi IP-adressebegrensninger på selskapsnivå. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Begrense bruk til IP-adresser \(på side 1149\)](#). En bruker har tillatelse til å logge på bare hvis IP-adressen til brukerens datamaskin er innenfor områdene angitt på rollenivå og selskapsnivå.

For at du skal kunne begrense tilgang til Oracle CRM On Demand til bestemte IP-adresseområder på selskapsnivå, rollenivå eller begge nivåer må det være merket av for IP-adressebegrensninger aktivert i selskapsprofilen. Hvis det ikke er merket av i denne boksen, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care og ber om at det blir merket av i boksen.

Du kan begrense tilgang til bestemte IP-adresseområder på rollenivå selv om du ikke begrenser tilgang til bestemte IP-adresser på selskapsnivå. Hvis du begrenser tilgang til bestemte IP-adresseområder både på selskapsnivå og rollenivå, må imidlertid IP-adresseområdene du tillater for en brukerrolle, falle innenfor IP-adresseområdene som du tillater på selskapsnivå. Hvis du begrenser tilgang for en brukerrolle, kan brukere som har denne rollen, logge på Oracle CRM On Demand bare hvis IP-adressene til datamaskinene deres er innenfor IP-adresseområdene som tillates for brukerrollen, og som også er innenfor IP-adresseområdene som tillates på selskapsnivå.

Tabellen nedenfor viser et eksempel på hvordan IP-adressebegrensninger på selskapsnivå fungerer med IP-adressebegrensninger på rollenivå. I alle tilfellene som vises i denne tabellen, er det merket av for IP-adressebegrensninger aktivert i selskapsprofilen, og det er ikke angitt noen IP-adressebegrensninger i noen andre roller enn i rollen Utegående selger.

Tillatte IP-adresser på selskapsnivå	Tillatte IP-adresser for rollen Utegående selger	IP-adresser tillatt for brukere	Merknader
Ingen IP-adresser angitt	203.0.113.254	- IP-adressen 203.0.113.254 tillates for brukere som har rollen Utegående selger. - Alle IP-adresser tillates for brukere som ikke har rollen Utegående selger.	Ingen.
Fra 198.51.100.1 til og med 198.51.100.254	Ingen IP-adresser angitt	IP-adresser fra 198.51.100.1 til og med 198.51.100.254 tillates for alle brukere.	Ingen.
Fra 198.51.100.1 til og med 198.51.100.254	203.0.113.254	- Ingen IP-adresser tillates for brukere som har rollen Utegående selger. - IP-adresser fra 198.51.100.1 til og med 198.51.100.254 tillates for brukere som ikke har rollen Utegående selger.	IP-adressen 203.0.113.254 er ikke innenfor adresseområdet som tillates på selskapsnivå.
Fra 192.0.2.1 til og med 192.0.2.254	192.0.2.1.50	- IP-adressen 192.0.2.1.50 tillates for brukere som har rollen Utegående selger. - IP-adresser fra 192.0.2.1 til og med 192.0.2.254 tillates for brukere som ikke har rollen Utegående selger.	IP-adressen 192.0.2.1.50 er innenfor adresseområdet som tillates på selskapsnivå.

Tillatte IP-adresser på selskapsnivå	Tillatte IP-adresser for rollen Utegående selger	IP-adresser tillatt for brukere	Merknader
Ingen IP-adresser angitt	Ingen IP-adresser angitt	Alle brukere, inkludert brukere som har rollen Utegående selger, kan få tilgang til Oracle CRM On Demand fra en hvilken som helst IP-adresse.	Ingen.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du begrenser tilgang til Oracle CRM On Demand til bestemte IP-adresser på rollenivå, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Legge til roller

Du kan legge til en rolle i Oracle CRM On Demand ved å gjøre følgende:

- Opprette en ny rolle
- Kopiere en eksisterende rolle, gi nytt navn til kopien og deretter redigere rettighetene og tilgangsrettighetene for kopien

Det er praktisk å kopiere roller hvis du har roller som ligner på hverandre, men vil at ulike sideoppsett skal vises for brukerne. Overordnede i Norge og EMEA vil kanskje vise opplysninger om salgsmulighet på ulike måter, slik at du må bruke ulike felt og sideoppsett for hvert sett med brukere. Hvis du vil sette opp denne konfigurasjonen, oppretter du to roller som er basert på standardrollen Overordnet, og gir navn til de nye rollene, *Overordnet – Norge* og *Overordnet – EMEA*. Når du kopierer rollen Overordnet, beholdes tilgangsrettighetene for den opprinnelige rollen av den nye rollen, og du trenger bare å endre sideoppsettene, slik at brukerne som du gir den nye rollen til, får visningene og feltene som er relevante for deres arbeid.

MERKNAD: Du må opprette sideoppsettene du vil knytte til rollen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter sideoppsett, kan du se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype \(på side 1187\)](#).

TIPS: Vurder å sette opp en testbruker for hver rolle. Aktiver deretter testbrukeren, og pass på at konfigurasjonene er riktig satt opp. Ikke aktiver andre brukere før du har fullført alle aktivitetene i forbindelse med brukeropsett, inkludert tilgangsrettigheter, rolleinnstillinger, rapporterings- og datadelingshierarkier, arbeidsflytregler og all annen tilpasning av forretningsprosesser. Deaktiver testbrukere når testingen er fullført.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Kontroller at rollen din har rettigheten Håndter roller og tilgang.
- Hvis du vil oppdatere feltet Brukerpassord utløper om i en rolle, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.
- Hvis du vil lese retningslinjene for oppsett av roller, se [Retningslinjer for oppsett av roller \(på side 1370\)](#).

MERKNAD: Oracle CRM On Demand genererer sporingsposter av alle rolleendringer. Hvis brukerrollen omfatter rettigheten for tilgang til hovedsporing og sporing for administrasjonskonfigurasjon, kan du vise hovedsporing av rolleendringene. Hvis du vil ha mer informasjon om visning av sporing, se [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon \(på side 1166\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du legger til en rolle.

Slik legger du til en rolle

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Håndtering av roller under Håndtering av roller.

4 Velg selskapets primærspåk i feltet Oversettingssprak på siden Rolleliste.

5 Gjør ett av følgende:

- Hvis du vil opprette en ny rolle ved å kopiere en eksisterende rolle, klikker du på Kopier for rollen du vil kopiere.
- Hvis du vil opprette en ny rolle som ikke er basert på en eksisterende rolle, klikker du på Ny rolle på tittelinnen på siden.

Veiviseren for håndtering av roller vises for å lede deg gjennom prosessen. Hvert trinn i veiviseren for håndtering av roller brukes til å kontrollere bestemte innstillinger for rollen. Alle rolleinnstillingene sammen fastsetter tilgangsrettighetene for brukere som har rollen.

6 I trinn 1, Rolleopplysninger, angir du et navn og en beskrivelse og fyller ut de gjestående feltene etter behov. De gjestående feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	Avmerkingsboksen Merk for oversetting er bare gjeldende i begge følgende situasjoner: ■ Når navnet på en eksisterende rolle endres. ■ Det eksisterende rollenavnet er allerede oversatt til ett eller flere språk. I disse situasjonene kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å angi om det oversatte rollenavnet skal erstattes med det nye navnet eller beholdes uendret. Rollenavnet vises på følgende måte, avhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke: ■ Hvis du merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet på språket som det ble skrevet inn på, uavhengig av språket som brukes til å vise rollelisten. Når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet med svart skrift. Når rollelisten vises på et annet språk, vises imidlertid navnet med blå skrift i hakeparenteser. ■ Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på. Når rollelisten vises på et annet språk, vises imidlertid det opprinnelige oversatte rollenavnet fortsatt. Avmerkingsboksen Merk for oversetting har ingen virkning når en ny rolle blir lagt til. Når en ny rolle blir lagt til, vises det nye navnet automatisk i rollelisten på alle språk. Når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet på den nye rollen med svart skrift. Når rollelisten vises på et annet språk, vises navnet på den nye rollen med blå skrift i hakeparenteser.
Standard salgsprosess	(Valgfritt) Hvis du vil angi standard salgsprosess for nye salgsmuligheter som opprettes av brukere som får tilordnet denne rollen, velger du et alternativ i feltet Standard salgsprosess. Hvis du vil ha mer informasjon om dette valget, se Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere (på side 1564).
Standardtema	(Valgfritt) Temaet som brukes som standard når en bruker som er tilordnet til denne rollen, logger på Oracle CRM On Demand med en stasjonær eller bærbar datamaskin. Brukerne kan overstyre denne innstillingen når de redigerer sine personlige preferanser. Hvis et standardtema ikke er valgt i brukerens post, brukes standardtemaet som er valgt for brukerens rolle. Hvis

Felt	Beskrivelse
	et standardtema ikke er valgt enten i brukerens post eller brukerens rolle, brukes standardtemaet som er angitt for selskapet. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter temaer, se Opprette nye temaer (på side 1328).
Nettbrettema	(Valgfritt) Temaet som brukes når en bruker som er tilordnet til denne rollen, logger på Oracle CRM On Demand med et nettbrett eller en annen enhet med berøringsskjerm, forutsatt at nettbrettet eller enheten med berøringsskjerm er registrert av Oracle CRM On Demand. Brukerne kan overstyre denne innstillingen når de redigerer sine personlige preferanser. Hvis et nettbrettema ikke er valgt i brukerens post, brukes nettbrettemaet som er valgt for brukerens rolle. Hvis et nettbrettema ikke er valgt enten i brukerens post eller brukerens rolle, brukes nettbrettemaet som er angitt for selskapet. Hvis et nettbrettema ikke er angitt på noe nivå, brukes standardtemaet.
Oppsett for handlingslinje og globalt hode	I utgangspunktet brukes standardoppsettet for handlingslinjen og det globale hodet for alle roller. Du kan tilordne et annet oppsett for rollen. Hvis brukeren bruker et klassisk tema, bestemmer oppsettet for handlingslinjen og det globale hodet for rollen hvilke områder som er tilgjengelige for brukeren i handlingslinjeoppsettet. Hvis brukeren bruker et moderne tema, bestemmer oppsettet for handlingslinjen og det globale hodet for rollen hvilke områder som er tilgjengelige for brukeren i handlingslinjen og hvilke områder som er tilgjengelige for brukeren i det globale hodet.
Format for relaterte opplysninger	(Valgfritt) Velg enten Lister eller Faner når du skal angi formatet for områder med relaterte opplysninger på detaljsidene for poster for rollen. Denne innstillingen avgjør om områdene med relaterte opplysninger på postdetaljsidene vises som lister eller faner. Denne innstillingen kan også angis i posten til den enkelte brukeren, og brukerroller som har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan også velge å angi valget for format for relaterte opplysninger i profilen. Hvis feltet Format for relaterte opplysninger i en brukers post er tomt, brukes innstillingen for brukerens rolle, og hvis feltet Format for relaterte opplysninger i brukerens rolle er tomt, brukes innstillingen for selskapet.
Oppsett for omgjøring av kundeemne	(Valgfritt) Hvis du vil angi et oppsett for omgjøring av kundeemne (for siden Gjør om kundeemne) for brukerne som har fått denne rollen tilordnet, velger du et oppsett i feltet Oppsett for omgjøring av kundeemne. Hvis du ikke velger et oppsett for rollen, brukes standardoppsettet for selskapet for rollen. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter oppsett for omgjøring av kundeemne, se Opprette oppsett for konvertering av kundeemne (på side 1555).

Felt	Beskrivelse
Aktivitetsliste i brukerkalendervisning	(Valgfritt) Velg aktivitetslisten som skal vises i de daglige og ukentlige visningene av brukerens kalender og i denne brukerens visning av kalenderne som andre brukere deler med vedkommende. Listen Åpne oppgaver vises i standardapplikasjonen, men du kan velge en annen liste for brukerrollen. Brukere kan også velge en liste i aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning i kalenderinnstillingene. Hvis aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning i en brukers kalenderinnstillinger er tom, brukes listen valgt for brukerrollen, og hvis aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning for brukerrollen er tom, vises listen Åpne oppgaver. Alle felles lister, systemlister og lister som er spesifikke for rollen for aktivitetsposttypen, er tilgjengelige for valg. Hvis listen som du velger, slettes eller blir utilgjengelig for brukere med denne rollen senere, og hvis aktivitetslisten i feltet Brukerkalendervisning i en brukers kalenderinnstillinger er tom, vises listen Åpne oppgaver for denne brukeren.
Brukerpassord utløper om	Angir hvor lenge et passord er gyldig for en bruker som har denne rollen. Etter denne perioden må brukeren endre passordet. Dette feltet er tomt som standard. Hvis du lar dette feltet stå tomt for rollen, brukes passordutløpsperioden som er definert for selskapet, for brukerne som har denne rollen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer passordkontroller for et selskap, se Definere selskapets passordkontroller (på side 1141). MERKNAD: Hvis rollen din ikke har rettigheten Håndter selskap, er dette feltet skrivebeskyttet.
IP-adressebegrensninger aktivert	(Skrivebeskyttet) Hvis det er merket av i denne boksen, kan du angi at brukere med denne rollen bare kan få tilgang til Oracle CRM On Demand fra bestemte IP-adresser. Du kan angi IP-adressene i feltet Tillatte IP-adresser.

Felt	Beskrivelse
Tillatte IP-adresser	Hvis du vil at brukere med denne rollen bare skal ha tilgang til Oracle CRM On Demand fra bestemte IP-adresser, legger du inn de gyldige adressene eller adresseområdene for rollen i dette feltet. Hvis du ikke legger inn adresser i dette feltet, kan brukere med denne rollen få tilgang til Oracle CRM On Demand fra alle IP-adresser som tillates på selskapsnivå. Se Om IP-adressebegrensninger for roller (på side 1374) for mer informasjon om hvordan IP-adressebegrensninger fungerer. Bruk komma for å skille mellom IP-adressene og IP-adresseområdene. Eksemplet nedenfor viser hvordan du legger inn flere adresser: 192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15 Bruk bindestrek (-) for å angi et adresseområde slik det blir vist i eksemplet nedenfor: 192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254 MERKNAD: Hvis du begrenser IP-adressene for din egen brukerrolle, og den gjeldende IP-adressen din ikke er innenfor adresseområdet som tillates for brukerrollen din, blir ikke endringene i rollen lagret. Denne funksjonen hindrer at du låser deg selv ute fra Oracle CRM On Demand ved et uhell.
Maksimalt antall poster per listeeksport	Hvis du vil begrense antallet poster brukere med denne rollen kan eksportere samtidig ved eksport av en liste over poster, angir du den egnede verdien i dette feltet. Hvis du for eksempel vil begrense brukere til å eksportere maksimalt 100 poster i en liste om gangen, angir du 100 i dette feltet. Begrensningen gjelder bare for poster som eksporteres via menyvalget Eksporter liste på listesider. Den gjelder ikke eksport som utføres via eksportassistenten eller via en annen kanal. Dette feltet er som standard tomt. Det betyr at ingen begrensning brukes.

- 1 I trinn 2, Tilgang til posttype, merker du av for hvert tilgangsnivå du vil gi til rollen, for hver posttype. Du kan velge ett eller flere av følgende tilgangsnivåer for hver posttype:

- Har tilgang
- Kan opprette
- Kan lese alle poster

Hvis du vil ha mer informasjon om disse tilgangsnivåene, se [Om tilgang til posttype i roller \(på side 1372\)](#).

ADVARSEL: Hvis du nekter tilgang til en posttype (ved å la være å merke av for Har tilgang for posttypen i veiviseren for håndtering av roller), kan du forhindre at en bruker oppretter en post av en annen posttype. Hvis du for eksempel nekter tilgang til en posttype som en bruker må ha tilgang til for å kunne opprette en post basert på en annen posttype, kan du forhindre at en bruker som har denne rollen, oppretter en slik post.

MERKNAD: Brukere må ha riktige tilgangsnivåinnstillinger for bestemte posttyper for å kunne gjøre om kundeemner eller avtaleregistreringer. Hvis du vil ha mer informasjon om tilgangsnivåene som er nødvendige for å omgjøre kundeemner, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner \(på side 247\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåene som er nødvendige for å gjøre om avtaleregistreringer, kan du se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer \(på side 441\)](#).

TIPS: Når du endrer tilgangsnivåene for en rolle og deretter lagrer endringene, må brukerne som har fått tilordnet rollen, logge av og deretter på på nytt for at endringene i rollen deres skal bli gjeldende.

- 2 I trinn 3, Tilgangsprofiler, velger du tilgangsprofilene du vil tilordne til denne rollen:
Hvis du vil ha mer informasjon om tilgangsprofiler i roller, se [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#).
- 3 I trinn 4, Rettigheter, merker du av for Tilordne for hver rettighet du vil gi til rollen, eller du fjerner merket for Tilordne for eventuelle rettigheter du vil tilbakekalle fra rollen.

Rettigheter er ordnet alfabetisk etter kategori.

ADVARSEL: Hvis det ikke er merket av for Tilordne for en rettighet for rollen Administrator, fjernes i enkelte tilfeller rettigheten fra Oracle CRM On Demand, og selskapsadministratoren kan ikke gi rettigheten til noen andre roller. Hvis du får dette problemet, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care for å gjenopprette rettigheten.

Hvis du vil ha mer informasjon om rettigheter i roller, se [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#).

- 4 I trinn 5, Fanetilgang og -rekkefølge, flytter du fanene til det aktuelle området på siden. Deretter klikker du på pil opp og pil ned under Valgte faner for å angi rekkefølgen til fanene som vises for brukeren som standard. Fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som du kan gjøre tilgjengelige for rollen, vises under Ikke tilgjengelige faner. Listen over posttyper som vises i dette området, fastsettes av Oracle CRM On Demand. De fleste posttypene som vises i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller, vises også i denne listen. Andre posttyper, for eksempel Bøker, vises ikke i denne listen siden de ikke kan vises som faner. Fanene som vises under Ikke tilgjengelige faner, er ikke tilgjengelige for brukere som har rollen.

Slik gjør du faner tilgjengelige eller synlige for brukere som har denne rollen

- Flytt faner som du vil at brukere skal kunne se som standard, til området Valgte faner. Dette området inneholder fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som vises som standard for alle brukere som har rollen, første gang de logger på med rollen. Bruk pil opp og pil ned til å angi den innledende rekkefølgen til fanene. Hver bruker som har rollen, kan tilpasse innstillingene slik at fanene ikke lenger vises som standard, eller slik at de vises i en annen rekkefølge. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan brukere kan håndtere sine personlige innstillinger, se Tilpasse applikasjonen.
- Flytt faner som du ikke vil at brukere skal kunne se som standard, men som brukerne kan gjøre synlige selv, til området Tilgjengelige faner. Dette området inneholder fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som er tilgjengelige for rollen, men som ikke vises som standard. Det vil si at fanene i dette området ikke vises for brukerne før de selv gjør fanene synlige i sitt personlige oppsett (tilgjengelig via koblingen Mitt oppsett). Hver bruker som har rollen, kan tilpasse innstillingene slik at de tilgjengelige fanene vises som standard. Hver bruker kan også angi rekkefølgen som alle fanene skal vises i.
- La fanene som du vil skjule for brukerne, være i fanen Ikke tilgjengelige faner.

MERKNAD: Hvis du flytter en fane fra området Ikke tilgjengelige faner eller området Valgte faner, blir fanene bare tilgjengelige for brukeren hvis det er merket av for Har tilgang for posttypen i trinn 2 (Tilgang til posttype) i veiviseren for håndtering av roller.

TIPS: Du kan flytte en rekke faner samtidig ved å merke den første, holde nede SKIFT og klikke på den siste i rekken. Klikk deretter på pil høyre eller pil venstre.

- 5 I trinn 6, Tilknytning av sideoppsett, velger du for hver posttype om sidevisningstypen skal være statisk eller dynamisk. Deretter velger du fra listen over sideoppsettene som er tilgjengelige for denne visningstypen. Sideoppsett fastsetter feltene og områdene som vises for brukerne på sidene for opprettelse, redigering og detaljer for ulike posttyper. Oracle CRM On Demand kommer med et standard sideoppsett for hver posttype. Standard sideoppsett, som ikke kan slettes, er statiske sideoppsett. Derfor er valget Statisk alltid tilgjengelig i feltet Sidevisningstype. Valget Dynamisk er bare tilgjengelig hvis dynamiske sideoppsett er tilgjengelige for posttypen. Selskapsadministratorer kan opprette flere tilpassede statiske eller dynamiske sideoppsett for posttyper.

Standard sideoppsett og alle sideoppsett som opprettes for posttypen, er tilgjengelige for tilknytning til rollen for hver posttype. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter statiske og dynamiske sideoppsett, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype \(på side 1187\)](#)

Standard sideoppsett for en posttype er standard statisk sideoppsett for denne posttypen.

MERKNAD: Listen over posttyper som vises i trinn 6 i veiviseren for håndtering av roller, fastsettes av Oracle CRM On Demand. Det kan hende at du ser posttyper som Brukeradministrasjon og Brukereier, som ikke vises som faner i Oracle CRM On Demand.

- 6 Hvis du vil konfigurere innstillingene for postindikatorer for områdene for relaterte opplysninger for en posttype, gjør du følgende i trinn 6, Tilknytning av sideoppsett:

- a Klikk på koblingen Konfigurer i kolonnen Håndter postindikator i raden for denne posttypen, for å åpne siden der du konfigurerer innstillingene for postindikatorer.
- b Flytt hvert av områdene med relaterte opplysninger som du vil vise postindikatorerne for, fra listen Tilgjengelige relaterte opplysninger til listen Valgte relaterte opplysninger.

MERKNAD: Alle områdene for relaterte opplysninger som støttes for posttypen og også støtter funksjonaliteten for postindikatorer, er valgbare, inkludert områdene for relaterte opplysninger som ikke er tilgjengelige i detaljsideoppsettet som for øyeblikket er valgt for rollen for denne posttypen. Innstillingene for postindikatorerne fortsetter å gjelde for posttypen for denne rollen inntil du endrer innstillingene på nytt. Hvis du oppdaterer detaljsideoppsettet som er tilordnet til rollen for en posttype, gjelder innstillingene for postindikatorer dermed for det oppdaterte oppsettet. Hvis du senere tilordner et annet detaljsideoppsett til rollen, gjelder på samme måte innstillingene for postindikatorer for det nye sideoppsettet.

- c Når du er ferdig med å konfigurere innstillingene for postindikatorer for posttypen, klikker du på Forrige for å gå tilbake til hovedsiden for trinn 6 i veiviseren.
- d Gjenta trinn a til c i denne prosedyren for hver posttype som du vil konfigurere innstillingene for postindikatorer for denne rollen for.

MERKNAD: Brukere med roller som inkluderer rettigheten Tilpass detaljside - postindikator, kan tilpasse innstillingene for postindikatorer for detaljsiden for en posttype. De tilpassede innstillingene for postindikatorer for en bruker overstyrer innstillingene på rollenivå. Du kan imidlertid fjerne alle tilpassede sideoppsett for en posttype for en rolle, inkludert de tilpassede innstillingene for postindikatorerne, ved å tilbakestille sideoppsettet til standardoppsettet. Brukere med roller som inkluderer rettigheten Tilpass detaljside - postindikator, kan også tilbakestille sine egne tilpassede innstillinger for postindikatorer for en posttype til standardinnstillingene for denne posttypen for rollen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du tilbakestiller sideoppsett, kan du se [Tilbakestille tilpassede sideoppsett \(på side 1400\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan postindikatorerne fungerer, se [Om postindikatorerne for områder for relaterte opplysninger \(på side 70\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av innstillingene for postindikatorer, se [Håndtere postindikatorer for områder for relaterte opplysninger \(se Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger på side 749\)](#).

- 7 I trinn 7, Tilknytning av søkeoppsett, velger du fra listen over tilgjengelige søkeoppsett for hver posttype. Listen over tilgjengelige oppsett vises i feltet Navn på søkeoppsett for hver oppførte posttype. Søkeoppsett avgjør hvilke felt (standardfelt og egendefinerte felt) brukerne kan bruke når de søker etter poster, og hvilke felt som vises for brukerne på sider med søkeresultater. Du kan tilordne et søkeoppsett for de fleste primære posttypene som er tilgjengelige som faner for rollen. Du kan også tilordne søkeoppsett til andre posttyper som også kan søkes etter, for eksempel Produkt og Bruker. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter og endrer tilpassede oppsett, se [Behandle søkeoppsett \(på side 1276\)](#).
- 8 I trinn 8, Tilknytning av hjemmesideoppsett, velger du fra listen over tilgjengelige hjemmesideoppsett for hver posttype.

Standard hjemmesideoppsett og alle hjemmesideoppsett du oppretter for posttypen, er tilgjengelige for tilordning til rollen for hver oppførte posttype. Listen over posttyper inneholder alle primære posttyper som er tilgjengelige som faner for rollen.

Hjemmesideoppsett fastsetter hvilke opplysninger som vises for brukere på hjemmesiden for hver posttype. Oracle CRM On Demand kommer med et standard hjemmesideoppsett for hver primære posttype som kan vises som en fane. Du kan opprette flere tilpassede hjemmesideoppsett for posttyper. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter hjemmesideoppsett, se [Opprette oppsett for hjemmeside for poster \(på side 1285\)](#).

- 9 (Valgfritt) I trinn 9, Tilknytning av oppsett for nye poster, angir du for hver posttype hvilket oppsett som skal benyttes for sidene der brukerne angir opplysninger for nye poster. Tabellen nedenfor beskriver feltene i trinn 9 i veiviseren for rollehåndtering.

Felt	Beskrivelse
Navn på oppsett for nye poster	Administratoren kan konfigurere egendefinerte oppsett for sidene der brukerne angir opplysninger for nye poster. Hvis slike egendefinerte oppsett er opprettet for posttypen, kan du velge et egendefinert oppsett fra listen i feltet Navn på oppsett for nye poster. Som standard er ingen verdi valgt i dette feltet. Hvis du lar dette feltet stå tomt, brukes oppsettet som tilordnes til rollen for detaljsiden i trinn 6 i veiviseren for rollehåndtering, også for siden der brukerne angir opplysninger for nye poster, med mindre brukeren har tilpasset feltoppsettet for posttypen. I så fall brukes det tilpassede oppsettet.
Bare hurtigopprettelseskoblinger	Bruk denne avmerkingsboksen til å angi når det egendefinerte oppsettet du velger i feltet Navn på oppsett for nye poster, skal brukes. Virkemåten er som følger: ■ Hvis det ikke er merket av i denne boksen, brukes det egendefinerte oppsettet du velger, når en post opprettes fra et område i Oracle CRM On Demand. ■ Hvis det er merket av i denne boksen, brukes oppsettet du velger, bare når en bruker oppretter en post via handlingslinjen eller det globale hodet. Når en bruker oppretter en post fra et annet område i Oracle CRM On Demand, brukes oppsettet for detaljsiden for rollen, med mindre brukeren har tilpasset feltoppsettet for posttypen. I så fall brukes det tilpassede oppsettet. MERKNAD: Hvis du ikke velger et oppsett i feltet Navn på oppsett for nye poster, gjelder ikke avmerkingsboksen Bare hurtigopprettelseskoblinger.

- 1 Klikk på Fullfør.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller \(på side 1369\)](#)
- [Retningslinjer for oppsett av roller \(på side 1370\)](#)
- [Arbeide med siden Rolleliste \(på side 1371\)](#)
- [Om tilgang til posttype i roller \(på side 1372\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#)

Tilgangsprofilhåndtering

I Oracle CRM On Demand håndterer du tilgangsprofiler på siden Tilgangsprofilliste og i veiviseren for tilgangsprofil. Du får tilgang til siden for tilgangsprofil fra den globale koblingen for administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

En *tilgangsprofil* i Oracle CRM On Demand er en navngitt samling med tillatelser for primære posttyper og relaterte posttyper.

En *primær posttype* er en posttype som kan brukes som en uavhengig posttype. En *relatert posttype* er en posttype som må ha en overordnet post.

Mange primære posttyper kan også brukes som relaterte posttyper. Salgsmuligheter er for eksempel en relatert posttype. Den er basert på den primære posttypen Salgsmulighet og er relatert til overordnede firmaposter som er basert på posttypen Firma.

En *tillatelse* er muligheten til å lese, opprette, oppdatere eller slette data for poster som er forekomster av posttyper. Tillatelser kalles også tilgangsrettigheter eller tilgangsnivåer. For hver posttype, for eksempel firmaer, kontaktpersoner, serviceforespørsler og så videre, kan du definere tillatelser for selve posttypen. For enkelte posttyper kan du også definere tillatelser for relaterte posttyper.

Du kan definere mange tilgangsprofiler som består av ulike tillatelser for primære posttyper og relaterte posttyper. Hvis du vil gi disse tillatelsene til autentiserte brukere (inkludert eksterne systemer), knytter du tilgangsprofilene til roller, bøker, team og grupper.

Oracle CRM On Demand har et sett med forhåndsdefinerte tilgangsprofiler. Det følgende er noen standard tilgangsprofiler:

- Rediger
- Fullstendig
- Skrivebeskyttet
- Standard tilgangsprofil for administrator
- Eiertilgangsprofil for administrator

Tilgangsprofiler gis vanligvis navn for å skille mellom standard tilgangsprofiler og eiertilgangsprofiler. (I listen over forhåndsdefinerte tilgangsprofiler er det par med tilgangsprofiler der navnene inneholder termene *Standard* og *Eier*.) Du kan bruke disse termene til å identifisere hvilke tilgangsprofiler som skal brukes i tilgangsprofiltilknytninger for brukerroller, der en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil må tilordnes.

Tilgangsprofilene Rediger, Fullstendig og Skrivebeskyttet er generiske tilgangsprofiler som kan gis til alle roller, team eller bokmedlemmer. Du kan for eksempel tilordne tilgangsprofilen Fullstendig til eiertilgangsprofilen for rollen Administrator. I standardapplikasjonen gir profilen Full tilgang en bruker som har rollen Administrator, muligheten til å opprette relaterte poster for poster på øverste nivå, og til å hente, oppdatere eller slette poster av alle primære posttyper og de relaterte posttypene.

MERKNAD: Administratorer kan endre tilgangsinnstillingene i tilgangsprofilene som er standard. Navnet på en tilgangsprofil kan derfor være forskjellig fra de faktiske tillatelsene som tilgangsprofilen gir til en bruker.

Du kan bruke de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene, redigere de eksisterende tilgangsprofilene og opprette egendefinerte tilgangsprofiler for å oppfylle kravene til selskapet. Når du oppretter en ny tilgangsprofil, kan du kopiere en eksisterende tilgangsprofil, gi den et nytt navn og deretter redigere kopien etter eget behov.

Når du skal vise, opprette eller revidere tilgangsprofiler i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter roller og tilgang. Det anbefales at bare selskapsadministratorer får rettigheten som er nødvendig for å håndtere tilgangsprofiler, fordi tilgangsprofiler har direkte innvirkning på sikkerheten til beskyttede data.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker \(på side 1386\)](#)
- [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse \(på side 1386\)](#)
- [Arbeide med siden Tilgangsprofilliste \(på side 1388\)](#)
- [Om tilgangsnivåer for primære posttyper \(på side 1389\)](#)
- [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper \(på side 1390\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)
- [Hvordan tilgangsrettigheter fastslås \(på side 1444\)](#)

Om tilgangsprofiler i roller

Hver rolle i Oracle CRM On Demand har to typer tilknytninger til tilgangsprofiler:

- En tilknytning til standard tilgangprofil
- En tilknytning til eiertilgangprofil

Du kan tilordne en tilgangprofil til flere roller, og du kan tilordne samme tilgangprofil både som standard tilgangprofil og eiertilgangprofil for en rolle. Du kan for eksempel tilordne tilgangsprofilen Fullstendig (en av de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene) som standard tilgangprofil og eiertilgangprofil for rollen Administrator.

Du tilordner tilgangsprofiler til en rolle i trinn 3 i veiviseren for håndtering av roller. For flere opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Standard tilgangprofil

Standard tilgangprofil for en rolle styrer tilgangsrettighetene for en bruker til poster som ikke eies av denne brukeren, men som er synlige for brukeren fordi Kan lese alle poster er valgt for den relevante posttypen i tilgangsinnstillingene for posttypen i brukerrollen.

Hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster i brukerrollen for en posttype, har ikke brukeren tilgang til denne posttypen via rollen, og standard tilgangprofil for brukerrollen brukes aldri for denne posttypen.

I henhold navnekonvensjonen for tilgangsprofiler, navngis tilgangsprofiler som er satt opp til å bli tilordnet som standard tilgangsprofiler, på følgende måte:

rollenavn Standard tilgangprofil

der:

- *rollenavn* er navnet på rollen der tilgangsprofilen skal brukes.

Navnet *Standard tilgangprofil for administrator* indikerer for eksempel at denne tilgangsprofilen kontrollerer tilgangsrettigheter for posttyper og de relaterte posttypene for rollen Administrator.

Eiertilgangprofil

Eiertilgangsprofilen for en rolle kontrollerer tilgangsrettighetene for en bruker til poster som eies av denne brukeren eller en underordnet av brukeren.

I henhold navnekonvensjonen for tilgangsprofiler, navngis tilgangsprofiler som er satt opp til å bli tilordnet som eiertilgangsprofiler, på følgende måte:

Eiertilgangsprofil for *rollenavn*

der:

- *rollenavn* er navnet på rollen der tilgangsprofilen skal brukes.

Navnet *Eiertilgangsprofil for serviceleder* indikerer for eksempel at denne tilgangsprofilen kontrollerer tilgangsrettigheter for posttyper og de relaterte posttypene for rollen Serviceleder.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om tilgangsprofiler:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)
- [Hvordan tilgangsrettigheter fastslås \(på side 1444\)](#)

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om roller:

- [Administrasjon av roller \(på side 1369\)](#)
- [Retningslinjer for oppsett av roller \(på side 1370\)](#)

- [Arbeide med siden Rolleliste \(på side 1371\)](#)
- [Om tilgang til posttype i roller \(på side 1372\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Om rettigheter i roller \(på side 1374\)](#)
- [Legge til roller \(på side 1376\)](#)

Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker

Tilgangsprofiler brukes til å gi tilgangsrettigheter til brukere som er medlemmer i team eller grupper (via brukerbøker), og til brukere som er knyttet til egendefinerte bøker. (Tilgangsprofiler tilordnes også til roller, slik det er beskrevet i [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#).) Ved å tilordne tilgangsprofiler til brukere for team og bøker får brukerne tilgang til poster de ikke ville fått tilgang til hvis de var begrenset til tilgangsrettighetene i tilgangsprofilene knyttet til rollen.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand tilordnes en standardbok til hver bruker og får brukerens navn. Når en post tilordnes til en bruker, tilordnes posten til brukerens standardbok. Når en post eies av et team, representerer teamet settet med standardbøker for brukerne som er medlemmer av teamet. Når en bruker blir medlem av et team, legges brukerboken for denne brukeren til i settet med brukerbøker som utgjør teamet. Brukerbøker knyttes automatisk til poster når posteieren endres, og når teammedlemskap endres.

Grupper er forhåndsdefinerte team som støttes for bestemte posttyper. Når eieren av en post er medlem av en gruppe, legges andre medlemmer i denne gruppen automatisk til i teamet for denne posten. Gruppemedlemmene får som standard full tilgang til posten, og tilgangsnivået kan ikke endres.

Hver brukerbok i et team må få en tilgangsprofil som kontrollerer brukerens tilgangsrettigheter til postene som de kan få tilgang til via medlemskapet i teamet. Du kan gjøre en hvilken som helst tilgangsprofil tilgjengelig for å tilordnes til medlemskap i et team ved å merke av for Kan gis til teammedlemmer i tilgangsprofilen.

På samme måte må hver bruker som er knyttet til en egendefinert bok, få en tilgangsprofil som styrer brukerens tilgang til poster i denne egendefinerte boken. Du kan gjøre en hvilken som helst tilgangsprofil tilgjengelig for å tilordnes til en brukers tilknytning til en bok ved å merke av for Kan gis til bokbrukere i tilgangsprofilen.

For flere opplysninger om brukerbøker og egendefinerte bøker, se [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)
- [Hvordan tilgangsrettigheter fastslås \(på side 1444\)](#)

Om videreføring av tilgang via teamovertagelse

Overtagelse av team er det automatiske tillegget av medlemmene av et firmateam til teamene for postene som er koblet til firmaet. Overtagelse av team er tilgjengelig som et valg for kontaktpersoner og salgsmuligheter som er forbundet med et overordnet firma. Overtagelse av team støttes ikke for andre typer teamforbindelser.

MERKNAD: Når en bruker blir medlem av et team, legges brukerboken for den brukeren til i settet med brukerbøker som utgjør teamet. Oracle CRM On Demand skiller ikke mellom brukere som legges til i et team via funksjonen for overtagelse av team, og brukere som legges til manuelt i et team (det vil si at brukerbøker som legges til i et team via funksjonen for overtagelse av team, behandles på samme måte som brukerbøker som legges til manuelt i et team).

Om overtagelse av team for posttypen Kontaktperson

For posttypen Kontaktperson styres overtagelse av team av avmerkingsboksen Aktiver overtagelse av overordnet team for kontaktperson på siden Selskapsprofil. Hvis det er merket av for dette valget, overtar teamene for

kontaktpersonene som er koblet til et overordnet firma, medlemmene for det overordnede firmateamet på følgende måte:

- Når en kontaktperson er forbundet med et overordnet firma:
 - Hvert firmateammedlem (inkludert firmaeieren) blir medlem av kontaktpersonteamet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Kontaktpersontilgang i brukerposten for firmateamet.
 - Eierne av firmaet blir gitt tilgangsprofilen Fullstendig for medlemskap av kontaktpersonteamet som standard, selv om tilgangsprofilen Fullstendig er deaktivert.
- Når et nytt medlem legges til i et firmateam, fastsettes brukerens medlemskap i teamene for kontaktpersonene som er relatert til firmaet, på følgende måte:
 - Hvis en tilgangsprofil er angitt i feltet Kontaktpersontilgang i brukerposten for firmateamet, blir det nye medlemmet av firmateamet også medlem av kontaktpersonteamet for hver kontaktperson som er relatert til firmaet. Dessuten oppdateres tilgangsprofilen for brukeren i kontaktpersonteamet for hver relaterte kontaktperson slik at den blir identisk med tilgangsprofilen for brukeren i firmateamet.
 - Hvis en tilgangsprofil ikke er angitt i feltet Kontaktpersontilgang i brukerposten for firmateamet, blir det nye medlemmet av firmateamet ikke lagt til i kontaktpersonteamet for noen av kontaktpersonene som er relatert til firmaet. Hvis brukeren allerede er medlem av kontaktpersonteamet for en kontaktperson som er relatert til firmaet, fjernes brukeren fra kontaktpersonteamet for denne kontaktpersonen.
- Når en firmaeier endres:
 - Den nye eieren blir medlem av kontaktpersonteamene for alle relaterte kontaktpersonposter.
 - Den forrige firmaeieren forblir medlem av kontaktpersonteamene der den forrige firmaeieren allerede var lagt til.
- Når en bruker fjernes fra et firmateam, forblir brukeren medlem av kontaktpersonteamene der brukeren ble lagt til via overtagelse av team.

Om overtagelse av team for posttypen Salgsmulighet

For posttypen Salgsmulighet styres overtagelse av team av avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team for salgsmulighet på siden Selskapsprofil. Hvis det er merket av for dette valget, overtar teamene for salgsmulighetene som er koblet til et overordnet firma, medlemmene for det overordnede firmateamet på følgende måte:

- Når en salgsmulighet er forbundet med et overordnet firma:
 - Hvert firmateammedlem (inkludert firmaeieren) blir medlem av salgsmulighetsteamet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet i brukerposten for firmateamet.
 - Eierne av firmaet blir gitt tilgangsprofilen Fullstendig for medlemskap av salgsmulighetsteamet, selv om tilgangsprofilen Fullstendig er deaktivert.
- Når et nytt medlem legges til i et firmateam, fastsettes brukerens medlemskap i teamene for salgsmulighetene som er relatert til firmaet, på følgende måte:
 - Hvis en tilgangsprofil er angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet i brukerposten for firmateamet, blir det nye medlemmet av firmateamet også medlem av salgsmulighetsteamet for hver salgsmulighet som er relatert til firmaet. Dessuten oppdateres tilgangsprofilen for brukeren i salgsmulighetsteamet for hver relaterte salgsmulighet slik at den blir identisk med tilgangsprofilen for brukeren i firmateamet.
 - Hvis en tilgangsprofil ikke er angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet i brukerposten for firmateamet, blir det nye medlemmet av firmateamet ikke lagt til i salgsmulighetsteamet for noen av salgsmulighetene som er relatert til firmaet. Hvis brukeren allerede er medlem av salgsmulighetsteamet for en salgsmulighet som er relatert til firmaet, fjernes brukeren fra salgsmulighetsteamet for denne salgsmuligheten.
- Når en firmaeier endres:
 - Den nye eieren blir medlem av salgsmulighetsteamene for alle relaterte salgsmulighetsposter.
 - Den forrige firmaeieren forblir medlem av salgsmulighetsteamene der den forrige firmaeieren allerede var lagt til.
- Når en bruker fjernes fra et firmateam, forblir brukeren medlem av salgsmulighetsteamene der brukeren ble lagt til via overtagelse av team.

Hva skjer hvis overtagelse av team deaktiveres?

Overtagelse av team kan gi for mye tilgang til firmateammedlemmene som blir medlemmer av teamene for relaterte kontaktpersons- og salgsmulighetsposter. Hvis det er tilfelle, kan du deretter deaktivere overtagelse av team for posttypen Kontaktperson, eller posttypen Salgsmulighet, eller begge, ved å fjerne merket i de relevante avmerkingsboksene på siden Selskapsprofil.

Hvis overtagelse av team er deaktivert for posttypen Kontaktperson, fungerer medlemskapet for firma- og kontaktpersonsteam på følgende måte:

- Feltet Kontaktpersontilgang i brukerpostene for firmateam vises ikke.
- Brukere som legges til som nye medlemmer av et firmateam, legges ikke til i kontaktpersonteamene for kontaktpersonene som er koblet til firmaet.
- Hvis overtagelse av team tidligere ble aktivert for posttypen Kontaktperson, og hvis du deaktiverer den, blir brukere som ble medlemmer av team via funksjonen for overtagelse av team, fortsatt værende medlemmer av disse teamene.

Hvis overtagelse av team er deaktivert for posttypen Salgsmulighet, fungerer medlemskapet for firma- og salgsmulighetsteam på følgende måte:

- Feltet Salgsmulighetstilgang i brukerpostene for firmateam vises ikke.
- Brukere som legges til som nye medlemmer av et firmateam, legges ikke til i salgsmulighetsteamene for salgsmulighetene som er koblet til firmaet.
- Hvis overtagelse av team tidligere ble aktivert for posttypen Salgsmulighet, og hvis du deaktiverer den, blir brukere som ble medlemmer av team via funksjonen for overtagelse av team, fortsatt værende medlemmer av disse teamene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)
- [Hvordan tilgangsrettigheter fastslås \(på side 1444\)](#)

Arbeide med siden Tilgangsprofilliste

Du kan utføre handlingene som vises i tabellen nedenfor, på siden Tilgangsprofilliste.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Slik legger du til en ny tilgangsprofil	Klikk på Ny på tittellinjen på siden Tilgangsprofilliste. Veiviseren for tilgangsprofil åpnes. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler (på side 1397) .
Legge til en ny tilgangsprofil ved å kopiere en eksisterende tilgangsprofil	Velg Kopier på menyen på postnivå ved siden av navnet på tilgangsprofilen. Veiviseren for tilgangsprofil åpnes. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler (på side 1397) .

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Deaktivere en tilgangprofil	Merk av for Deaktivert for tilgangsprofilen. Når du deaktiverer tilgangsprofilen, kan den ikke brukes i nye tilknytninger med roller, team eller bøker. Den deaktiverte tilgangsprofilen fortsetter imidlertid å fungere som tilgangsprofilen der den tidligere har blitt knyttet til en rolle, et team eller en bok, til du tilordner en annen tilgangprofil til rollen, teamet eller boken.
Velge et språk å vise listen over tilgangsprofiler på	Velg språket du vil vise listen over tilgangsprofiler på, i feltet Oversettingsspråk på tittelinjen på siden Tilgangsprofilliste. Du kan vise listen på et hvilket som helst av språkene som selskapet har støtte for i Oracle CRM On Demand. MERKNAD: Hvis en eksisterende tilgangprofil ikke har et oversatt tilgangsprofilnavn, oversettes ikke navnet på tilgangsprofilen, og navnet vises i hakeparenteser.

Hvis kontrollene for alfasøk er tilgjengelige, kan du bruke alfasøk til å filtrere listen over tilgangsprofiler. Hvis du vil ha flere opplysninger om Alfasek, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)
- [Hvordan tilgangsrettigheter fastslås \(på side 1444\)](#)

Om tilgangsnivåer for primære posttyper

Du gir eller tilbakekaller tilgangsrettigheter til relaterte posttyper ved å sette opp tilgangsnivåer i trinn 2 i veiviseren for tilgangprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangprofil, se [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#).

Tilgangsnivåer er det laveste tillatelsesnivået som kan bli gitt til en posttype. For hver primære posttype angir du tilgangsrettighetene for enhver bruker som arver denne tilgangsprofilen, via en eller flere av komponentene for tilgangskontroll (roller, rapporteringshierarki, team og bøker). Når en bruker for eksempel driller ned til en salgsmulighet i en salgsmulighetsliste, kontrolleres tilgangsrettighetene som tillater brukeren å se salgsmulighetsdetaljene og utføre handlinger, av tilgangsnivået for den primære posttypen Salgsmulighet i trinn 2 i veiviseren for tilgangprofil.

Beskrivelsen i denne delen av tilgangsnivåene for primære posttyper gjelder for funksjonaliteten til tilgangsnivåene når de virker hver for seg. Postene som en bruker kan vise, og operasjonene en bruker kan utføre i poster, kontrolleres av en kombinasjon av ett eller flere tilgangsnivåer som brukes på postene, via en eller flere tilgangsprofiler.

Posttyper som kontrolleres via spesialrettigheter, vises i alle tilgangsprofiler der tilgangsnivået er angitt som standard. For primære posttyper er standardinnstillingen Skrivebeskyttet. Du må endre standardinnstillingen for å gi brukerne tilgangsnivået de trenger for de forskjellige posttypene.

Tilgangsnivået for hver primære posttypen kan angis til ett av følgende:

- **Skrivebeskyttet.** Med tilgangsnivået Skrivebeskyttet kan ikke brukeren redigere eller slette den primære posten.

- **Lese/redigere.** Med tilgangsnivået Lese/redigere kan brukeren vise og redigere primære poster.
- **Lese/redigere/slette.** Med tilgangsnivået Lese/redigere/slette kan brukeren vise, redigere og slette primære poster.

MERKNAD: Tillatelse til å opprette poster av en primær posttype kontrolleres ikke av innstillingene i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil. {1}MERKNAD:{2} Tillatelse til å opprette poster av en primær posttype kontrolleres av innstillingene i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller. Hvis du vil ha flere opplysninger om roller, se [Håndtering av roller](#) (se [Administrasjon av roller](#) på side 1369).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1383)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1397)
- [Hvordan tilgangsrettigheter fastslås](#) (på side 1444)

Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper

Du gir eller tilbakekaller tilgangsrettigheter til relaterte posttyper i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1397).

Relaterte posttyper som kontrolleres via spesialrettigheter, vises i alle tilgangsprofiler der tilgangsnivået er angitt til Ingen tilgang som standard. Du må endre standardinnstillingen for å gi brukerne tilgangsnivået de trenger for de forskjellige posttypene.

Posttypen Egendefinert objekt 04 er for eksempel en relatert posttype til den overordnede posttypen Salgsmulighet. I tilgangsprofilen Fullstendig er tilgangsnivået for den relaterte posttypen Egendefinert objekt 04 angitt til Ingen tilgang som standard. Dette gjør at en bruker som er i et salgsmulighetsteam med tilgangsprofilen Fullstendig, ikke kan se de relaterte posttypene basert på den relaterte posttypen Egendefinert objekt 04. Hvis du vil at brukeren skal kunne se postene av typen Egendefinert objekt 04 i salgsmulighetsposter, må du endre standard tilgangsnivå.

Dette emnet beskriver følgende:

- Postforbindelser
- Tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper

Postforbindelser

Forbindelsen mellom en overordnet posttype og den relaterte posttypen (den underordnede posten) bestemmer hvilke tilgangsnivåvalg som er tilgjengelige for å knyttes til den relaterte posttypen.

Forbindelsestypene og de tilgjengelige tilgangsnivåvalgene vises nedenfor:

- **Én-til-mange-relasjon.** I en én-til-mange-relasjon kan den overordnede posten ha mange underordnede poster av den relaterte posttypen. Den relaterte posttypen Aktiva er for eksempel tilgjengelig på siden Firmarelaterte opplysninger i veiviseren for tilgangsprofil. Den overordnede posttypen Firma har en én-til-mange-relasjon med den relaterte posttypen Aktiva. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en én-til-mange-relasjon:
 - Vis
 - Skrivebeskyttet
 - Ingen tilgang
- **Primær én-til-mange-relasjon.** I en primær én-til-mange-relasjon er den relaterte posttypen basert på en primær posttype, og tilgangsrettighetene for den primære posttypen kan fastslå tilgangsrettighetene for den relaterte posttypen. Den overordnede posten i en primær én-til-mange-relasjon kan ha mange underordnede poster av den relaterte posttypen. Den relaterte posttypen Salgsmuligheter på siden Firmarelaterte

opplysninger er for eksempel basert på den primære posttypen Salgsmulighet. Den overordnede posttypen Firma har en primær én-til-mange-relasjon med den relaterte posttypen Salgsmuligheter. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en primær én-til-mange-relasjon:

- Vis
- Skrivebeskyttet
- Ingen tilgang
- Overta primær

- **Én til underordnet-relasjon.** I en én-til-underordnet-relasjon er de underordnede postene basert på en posttype som ikke har en tilsvarende primær posttype. Vedlegg, Notater og Team er noen eksempler på relaterte posttyper som ikke har en tilsvarende primær posttype.

MERKNAD: Et unntak til denne regelen er forbindelsen mellom de underordnede kontaktpersonpostene for en salgsmulighet. Selv om posttypen Kontaktperson har en tilsvarende primær posttype, er forbindelsen mellom salgsmuligheten og kontaktpersonene en en-til-underordnet-relasjon. Brukere kan legge til eksisterende kontaktpersoner for en salgsmulighet eller fjerne kontaktpersoner fra en salgsmulighet. Brukere kan ikke opprette nye kontaktpersoner fra en salgsmulighet.

Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en en-til-underordnet-relasjon:

- Les/opprett
- Les/opprett/rediger
- Les/rediger
- Lese/redigere/slette
- Skrivebeskyttet
- Ingen tilgang
- Fullstendig

- **Én til skrivebeskyttet-relasjon.** En en-til-skrivebeskyttet-relasjon ligner på en en-til-underordnet-relasjon. Som navnet på forbindelsen imidlertid antyder, kan ikke brukere redigere eller opprette de underordnede postene i en én til skrivebeskyttet-relasjon. Sporing er et eksempel på en relatert posttype som ikke har en tilsvarende primær posttype. Posttypen Sporing opprettes i Oracle CRM On Demand. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en én til skrivebeskyttet-relasjon:

- Skrivebeskyttet
- Ingen tilgang

- **Mange-til-mange-relasjon.** I en mange-til-mange-relasjon er både den overordnede posttypen og den relaterte posttypen basert på primære posttyper, og postene av hver type kan være overordnet eller underordnet den andre, avhengig av hvordan du ser på forbindelsen. Den relaterte posttypen Firmaer på siden Relaterte opplysninger om egendefinert objekt 01 i veiviseren for tilgangsprofil er for eksempel basert på den primære posttypen Firma. Den overordnede posttypen Egendefinert objekt 01 har en mange-til-mange-relasjon med den relaterte posttypen Firmaer.

MERKNAD: Relasjonene mellom to posttyper kan være forskjellige, avhengig av hvilken posttype som er overordnet, og hvilken posttype som er relatert. Selv om for eksempel den overordnede posttypen Egendefinert objekt 01 har en mange-til-mange-relasjon med den relaterte posttypen Firmaer har den overordnede posttypen Firma en primær mange-til-mange-relasjon med den relaterte posttypen Egendefinerte objekter 01.

Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en mange-til-mange-relasjon:

- Les/opprett
- Skrivebeskyttet
- Vis
- Ingen tilgang

- **Primær mange-til-mange-relasjon.** En primær mange-til-mange-relasjon er også en relasjon der både den overordnede posttypen og den relaterte posttypen er basert på primære posttyper, og postene av hver type

kan være overordnet eller underordnet den andre. Noen ytterligere tilgangsnivåer er imidlertid tilgjengelige i tilfellene hvor tilgangsrettighetene for den primære posttypen kan fastslå tilgangsrettighetene for den relaterte posttypen. Den relaterte posttypen Egendefinerte objekter 01 på siden Firmarelaterte opplysninger i veiviseren for tilgangsprofil er for eksempel basert på den primære posttypen Egendefinert objekt 01. Den overordnede posttypen Firma har en primær mange-til-mange-relasjon med den relaterte posttypen Egendefinerte objekter 01. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en primær mange-til-mange-relasjon:

- Les/opprett
- Skrivebeskyttet
- Vis
- Ingen tilgang
- Overta primær
- Legge til / overta primær
- Legge til / fjerne / overta primær

MERKNAD: Tilgangsnivået Lese/opprette støttes ikke for følgende posttyper: Svar på melding for produktdetaljer for besøk, Forbindelser for meldingsplanelement for produktdetaljer for besøk og Meldingsplanelementer for produktdetaljer for besøk.

Tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper

Hele settet med tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper vises nedenfor:

- **Ingen tilgang.** Valget Ingen tilgang er tilgjengelig for alle relaterte posttyper. Det hindrer brukeren fra å vise poster i en relatert liste.
- **Skrivebeskyttet.** Tilgangsnivået Skrivebeskyttet hindrer brukeren fra å redigere de relaterte postene som er innebygd i den overordnede posten.
- **Lese/opprette.** Tilgangsnivået Lese/opprette er tilgjengelig for relaterte posttyper som er en-til-underordnet-poster eller en del av mange-til-mange-relasjoner. For en-til-underordnet-poster gjør tilgangsnivået Lese/opprette at brukeren kan opprette en ny post eller drille ned til eksisterende poster for å vise detaljene, men brukeren kan ikke redigere eller slette poster. For mange-til-mange-relasjoner gjør tilgangsnivået Lese/opprette at brukeren kan knytte til en eksisterende post som en underordnet i en overordnet post, men brukeren kan ikke fjerne en eksisterende tilknytning.
- **Lese/opprette/redigere.** Tilgangsnivået Lese/opprette/redigere er tilgjengelig for relaterte posttyper som er en-til-underordnet-poster. Det gjør at brukeren kan opprette en ny post eller drille ned til eksisterende poster for å vise detaljene og redigere posten om nødvendig. Brukeren kan ikke slette underordnede poster med tilgangsnivået Lese/opprette/redigere.
- **Lese/redigere.** Tilgangsnivået Lese/redigere er tilgjengelig for alle forbindelser bortsett fra relaterte poster som er skrivebeskyttede i en-til-skrivebeskyttet-relasjoner. Brukeren kan vise og redigere relaterte poster med tilgangsnivået Lese/redigere.
- **Lese/redigere/slette.** Tilgangsnivået Lese/redigere/slette er tilgjengelig for relaterte posttyper som er underordnede poster i en-til-underordnet-relasjoner. Brukeren kan drille ned til eksisterende poster for å vise postdetaljene, redigere posten eller slette posten med tilgangsnivået Lese/redigere/slette. Brukeren kan ikke opprette nye underordnede poster med tilgangsnivået Lese/redigere/slette.
- **Fullstendig.** Tilgangsnivået Fullstendig er tilgjengelig for relaterte posttyper som ikke har en tilsvarende primær posttype. For slike posttyper kan brukeren opprette, vise, redigere og slette poster med tilgangsnivået Fullstendig.
- **Vise.** Tilgangsnivået Vis er bare tilgjengelig for relaterte posttyper i en-til-mange-relasjoner og mange-til-mange-relasjoner. Med tilgangsnivået Vis er virkemåten for relaterte poster som følger:
 - Alle de underordnede postene som er relatert til en overordnet post, vises i listen over relaterte poster, uansett om brukeren er autorisert til å se de underordnede postene selv.
 - Hver relatert post overtar tilgangsnivået fra sin egen primære posttype, og ikke tilgangsnivået for den overordnede posttypen i forbindelsen.

Hvis tilgangsnivået for eksempel er satt til Vise for den relaterte posttypen Salgsmulighet i den overordnede posttypen Firma, vil virkemåten for de relaterte salgsmulighetspostene være som følger:

- Alle salgsmuligheter som er relatert til en overordnet firmapost, vises i listen over relaterte poster, uansett om brukeren er autorisert til å se salgsmulighetspostene.
- Hver salgsmulighetspost overtar tilgangsnivået fra den primære posttypen Salgsmulighet, og ikke fra den overordnede posttypen Firma. Når en bruker prøver å drille ned på en relatert salgsmulighetspost for å se flere detaljer om posten, lykkes dette hvis salgsmulighetsposten fortsatt finnes, og bare hvis brukeren er autorisert til å vise detaljene for denne salgsmulighetsposten. Hvis brukeren ikke er autorisert til å vise detaljene for denne salgsmulighetsposten, vil brukeren få en feilmelding.

- **Overta primær.** Tilgangsnivået Overta primær er bare tilgjengelig for enkelte relaterte en-til-mange-posttyper og mange-til-mange-posttyper. Med tilgangsnivået Overta primær er virkemåten for relaterte poster som følger:

- Bare de relaterte underordnede postene som brukeren er autorisert til å vise, vises i listen over relaterte poster.
- Hver relatert post overtar tilgangsnivået fra sin egen primære posttype, og ikke tilgangsnivået for den overordnede posttypen i forbindelsen.

Hvis tilgangsnivået for eksempel er satt til Overta primær for den relaterte posttypen Salgsmulighet i den overordnede posttypen Firma, vil virkemåten for de relaterte salgsmulighetspostene være som følger:

- Bare de relaterte salgsmulighetspostene som brukeren er autorisert til å vise, vises i listen over relaterte poster.
- Hver salgsmulighetspost overtar tilgangsnivået fra den primære posttypen Salgsmulighet, og ikke fra den overordnede posttypen Firma. Når en bruker prøver å drille ned på en relatert salgsmulighetspost for å se flere detaljer om posten, lykkes dette alltid hvis salgsmulighetsposten fortsatt finnes, fordi brukeren er autorisert til å vise detaljene for alle salgsmulighetspostene i listen over relaterte poster.

For mange-til-mange-relasjoner betyr valg av tilgangsnivået Overta primær at brukeren ikke kan legge til eller fjerne en forbindelse mellom to eksisterende poster. Tilgangsnivået Overta primær er imidlertid også tilgjengelig sammen med tilgangsrettigheten Legge til eller sammen med tilgangsrettighetene Legge til og Fjerne.

MERKNAD: Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av dette) blir funnet i noen av profilene som brukes for en relatert posttype, har innstillingen Overta primær prioritet. Hvis for eksempel både tilgangsnivåene Overta primær og Vis blir funnet, overstyrer Overta primær tilgangsnivået Vise. Hvis tilgangsnivåene Overta primær, Skrivebeskyttet og Vise blir funnet, overstyrer Overta primær tilgangsnivåene Vise og Skrivebeskyttet.

- **Legge til / overta primær.** Tilgangsnivået Legge til / overta primær er tilgjengelig for relaterte poster som deler en mange-til-mange-relasjon med den overordnede. Elementet Overta primær i tilgangsnivået Legge til / overta primær virker på samme måte som tilgangsnivået Overta primær. Med tilgangsnivået Legge til / overta primær kan imidlertid en bruker også knytte en eksisterende relatert post til den overordnede posten. Hvis en relatert post legges til, overtar posten tilgangsnivået for den primære posten. Brukeren kan ikke fjerne en eksisterende relatert post med tilgangsnivået Legge til / overta primær.
- **Legge til / fjerne / overta primær.** Tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær er tilgjengelig for relaterte poster som deler en mange-til-mange-relasjon med den overordnede. Elementet Overta primær i tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær virker på samme måte som tilgangsnivået Overta primær. Med tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær kan imidlertid en bruker også knytte en eksisterende relatert post til den overordnede posten eller fjerne (frakoble) koblingen mellom postene. Når en bruker fjerner eller frakobler en relatert post, slettes ikke posten, og den blir værende i databasen. Hvis en relatert post legges til, overtar posten tilgangsnivået for den primære posten.

For de relaterte posttypene som vises i den følgende tabellen, støttes tilgangsnivået Overta primær, som en generell regel, i alle tilfeller der posttypen er tilgjengelig som en relatert posttype. Følgende unntak gjelder imidlertid:

- For den overordnede posttypen Husholdning støtter ikke den overordnede posttypen Kundeemner tilgangsnivået Overta primær.
- For den overordnede posttypen Partner støtter ikke den overordnede posttypen Salgsmulighet tilgangsnivået Overta primær.

Hvis tilgangsnivået er Vise for noen av forbindelsene i tabellen nedenfor, anbefales det at du endrer tilgangsnivået fra Vise til Overta primær.

MERKNAD: Tilgangsnivået som angis for den relaterte posttypen Fullførte aktiviteter, gjelder for postene som vises i området med relaterte opplysninger for fullførte aktiviteter på en overordnet postdetaljside. Tilgangsnivået som angis for de relaterte posttypene Aktiviteter eller Åpne aktiviteter, gjelder for postene som vises i områdene med relaterte opplysninger for aktiviteter, åpne oppgaver, åpne avtaler og åpne aktiviteter på en overordnet postdetaljside.

Relatert posttype
Forespørsler om akkreditering
Aktiviteter
Deltakersamtale
Forretningsplaner
Svar på melding for produktdetaljer for besøk
Forbindelser for meldingsplanelement for produktdetaljer for besøk
Meldingsplanelementer for produktdetaljer for besøk
Samtaler
Forespørsler om sertifisering
Fullførte aktiviteter
Kurspåmeldinger
Egendefinert objekt 01 og høyere
Eksamensregistreringer
Finanskonto: Kontoinnehaver
Finanskonto: Filial
Finanskonto: Utestengt institusjon
Finanskonti

Relatert posttype
Kundeemner
Svar på melding
Forbindelser for meldingsplanelement
Meldingsplanelementer
Mål
Åpne aktiviteter
Salgsmuligheter
Planfirmaer
Kontaktpersoner for plan
Salgsmuligheter for plan
Serviceforespørsler
Undersalgsmuligheter
Transaksjonsartikler

Tabellen nedenfor viser forbindelsene der alle tilgangsnivåene Overta primær, Legg til / overta primær og Legge ti / fjern / overta primær er tilgjengelige. Forbindelsene i denne tabellen er mange-til-mange-relasjoner.

MERKNAD: Hvis du bruker tilgangsnivået Les/opprett for noen av mange-til-mange-relasjonene som støtter tilgangsnivået Overta primær og kombinasjonene, anbefales det at du endrer tilgangsnivået Les/opprett til én av Overta primær-kombinasjonene i de relaterte posttypene.

Overordnet posttype	Relatert posttype
Firma	Egendefinerte objekter 01 til 03
Aktivitet	Egendefinerte objekter 01 til 03
Kampanje	Egendefinerte objekter 01 til 03
Kampanje	Salgsmuligheter
Kontaktperson	Samtaler
Kontaktperson	Fullførte aktiviteter
Kontaktperson	Egendefinerte objekter 01 til 03

Overordnet posttype	Relatert posttype
Kontaktperson	Åpne aktiviteter
Kontaktperson	Salgsmuligheter
Egendefinerte objekter 01 til 03	Fullførte aktiviteter
Egendefinerte objekter 01 til 03	Egendefinerte objekter 01 til 03
Egendefinerte objekter 01 til 03	Åpne aktiviteter
Egendefinerte objekter 01 til 03	Kundeemner
Egendefinerte objekter 01 til 03	Salgsmuligheter
Egendefinerte objekter 01 til 03	Serviceforespørsler
Forhandler	Egendefinerte objekter 01 til 03
Forhandler	Serviceforespørsler
Midler	Egendefinerte objekter 01 til 03
Husholdning	Egendefinerte objekter 01 til 03
Kundeemne	Egendefinerte objekter 01 til 03
Hendelse	Egendefinerte objekter 01 til 03
Salgsmulighet	Egendefinerte objekter 01 til 03
Partner	Egendefinerte objekter 01 til 03
Portefølje	Egendefinerte objekter 01 til 03
Serviceforespørsel	Egendefinerte objekter 01 til 03
Løsning	Egendefinerte objekter 01 til 03
Løsning	Serviceforespørsler
Kjøretøy	Egendefinerte objekter 01 til 03

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)

■ Hvordan tilgangsrettigheter fastslås (på side 1444)

Prosesen med å sette opp tilgangsprofiler

Dette emnet beskriver hvordan du legger til tilgangsprofiler.

MERKNAD: Det blir generert sporingsposter av alle tilgangsprofilendringer i Oracle CRM On Demand. Hvis brukerrollen omfatter rettigheten for tilgang til hovedsporing og sporing for administrasjonskonfigurasjon, kan du vise hovedsporing av tilgangsprofilendringene. Hvis du vil ha mer informasjon om visning av sporing, se [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon \(på side 1166\)](#).

Før du begynner. Når du skal vise, opprette eller revidere tilgangsprofiler i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter roller og tilgang.

Gjør følgende når du skal opprette en tilgangsprofil:

- 1 [Legge til tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#).
- 2 [Angi tilgangsnivåer for primære posttyper \(på side 1398\)](#).
- 3 [Angi tilgangsnivåer for relaterte posttyper \(på side 1399\)](#).

Hvis du vil ha koblinger til emner med flere opplysninger om tilgangsprofiler, se [Relaterte emner for tilgangsprofiler \(på side 1399\)](#).

Legge til tilgangsprofiler

Du kan legge til en tilgangsprofil ved å gjøre følgende:

- Opprette en ny profil
- Kopiere en eksisterende profil og redigere tilgangsnivåene for den

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du legger til en tilgangsprofil.

Slik legger du til en tilgangsprofil

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.
- 4 Gjør ett av følgende i Tilgangsprofilliste:
 - Hvis du vil opprette en ny profil basert på en eksisterende profil, klikker du på Kopier for profilen du vil kopiere.
 - Hvis du vil opprette en ny profil som ikke er basert på en eksisterende profil, klikker du på Ny på tittellinjen.

Veiviseren for tilgangsprofil åpnes og leder deg gjennom prosessen.

- 5 I trinn 1 i veiviseren for tilgangsprofil angir du et navn og en beskrivelse og fyller ut de gjenstående feltene etter behov. De gjenstående feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	Avmerkingsboksen Merk for oversetting er bare gjeldende i begge følgende situasjoner: ■ Når navnet på en eksisterende tilgangsprofil endres. ■ Den eksisterende tilgangsprofilen er allerede oversatt til ett eller flere språk.

Felt	Beskrivelse
	I disse situasjonene kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å angi om det oversatte navnet på tilgangsprofilen skal erstattes med det nye navnet eller beholdes uendret. Navnet på tilgangsprofilen vises på følgende måte, avhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke: ■ Hvis du merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet på språket som det ble skrevet inn på, uavhengig av språket som brukes til å vise listen over tilgangsprofiler. Når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet med standardskriften. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises imidlertid navnet med blå skrift i hakeparenteser. ■ Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises imidlertid det opprinnelige oversatte navnet på tilgangsprofilen fortsatt. Avmerkingsboksen Merk for oversetting har ingen virkning når en ny tilgangsprofil blir lagt til. Når en ny tilgangsprofil blir lagt til, vises det nye navnet automatisk i listen over tilgangsprofiler på alle språk. Når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet på den nye tilgangsprofilen med standardskriften. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises navnet på den nye tilgangsprofilen med blå skrift i hakeparenteser.
Kan gis til teammedlemmer	Hvis du vil gjøre tilgangsprofilen tilgjengelig for tilordning til teammedlemmer, merker du av for dette valget.
Kan gis til bokbrukere	Hvis du vil gjøre tilgangsprofilen tilgjengelig for tilordning til bokbrukere, merker du av for dette valget. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 1430) .
Deaktivert	Hvis du merker av for dette valget, deaktiveres tilgangsprofilen. En deaktivert tilgangsprofil kan ikke brukes i nye tilknytninger med roller, team eller bøker. Den deaktiverte tilgangsprofilen fortsetter imidlertid å fungere som tilgangsprofilen der den tidligere har blitt knyttet til en rolle, et team eller en bok, til du tilordner en annen tilgangsprofil til rollen, teamet eller boken.

MERKNAD: Det er som standard merket av for Kan gis til teammedlemmer og Kan gis til bokbrukere i de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene Rediger, Fullstendig og Skrivebeskyttet. Når en bruker dermed legger til en annen bruker i et team eller en bok, inneholder plukklisten for tilgangsprofiler som vises i dialogboksen Legg til brukere eller Rediger brukere, disse forhåndsdefinerte tilgangsprofilene. Hvis du vil forhindre brukere fra å tilordne en av disse tre tilgangsprofilene til en bruker i en bok eller en brukerbok i et team, fjerner du det aktuelle merket for denne tilgangsprofilen.

Angi tilgangsnivåer for primære posttyper

Du angir tilgangsnivåer for primære posttyper ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik angir du tilgangsnivåer for primære posttyper

- 1 I trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil velger du tilgangsnivået for hver av de primære posttypene. Du kan velge mellom følgende:
 - Skrivebeskyttet
 - Les/rediger
 - Lese/redigere/slette
 Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsnivåer for primære posttyper, se [Om tilgangsnivåer for primære posttyper \(på side 1389\)](#).
- 2 Hvis du vil angi tilgangsnivåer for de relaterte posttypene for en primær posttype, klikker du på koblingen Relaterte opplysninger for den primære posttypen. Hvis ikke, klikker du på Fullfør for å lagre endringene. De fleste posttyper har en kobling av typen Relaterte opplysninger. Relaterte opplysninger vises som koblede poster på detaljsiden for poster. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir tilgangsnivåer for relaterte posttyper, se [Angi tilgangsnivåer for relaterte posttyper \(på side 1399\)](#).

Angi tilgangsnivåer for relaterte posttyper

Du angir tilgangsnivåer for relaterte posttyper ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik angir du tilgangsnivåer for relaterte posttyper

- 1 I trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil klikker du på koblingen Relaterte opplysninger for den primære posttypen som du vil angi tilgangsnivået for én eller flere relaterte posttyper for.
- 2 Velg de riktige tilgangsnivået for hver relaterte opplysningsposttype. Plukklisten med valg for tilgangsnivå som vises i tilgangsnivåfeltet for hver relaterte posttype, er avhengig av forbindelsen mellom den relaterte posttypen og den overordnede posttypen. Avhengig av tilgangsnivået du angir i dette feltet og i veiviseren for håndtering av roller, kan du gi brukere rettigheter eller tilbakekalle brukernes rettigheter til å opprette, oppdatere eller vise poster av denne posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsnivåer for relaterte posttyper, se [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper \(på side 1390\)](#).

MERKNAD: Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet, må Fullstendig angis for tilgangsnivået for den inntektsrelaterte posttypen i posttypen Salgsmulighet.

Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåinnstillingene som er nødvendige for å kunne gjøre om kundeemner, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner \(på side 247\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåinnstillingene som er nødvendige for å gjøre om avtaleregistreringer, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer \(på side 441\)](#).
- 3 Når du er ferdig med å angi tilgangsnivåene i de relaterte posttypene for en primær posttype, klikker du på Forrige for å gå tilbake til hovedsiden for trinn 2 i veiviseren.
- 4 Gjenta trinn 1 til 3 i denne prosedyren for hver primær posttype som du vil angi tilgangsnivåene for én eller flere relaterte posttyper for.
- 5 Når du har angitt tilgangsnivåene for alle de primære posttypene og de relaterte posttypene, klikker du på Fullfør for å lagre innstillingene.

Relaterte emner for tilgangsprofiler

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i roller \(på side 1385\)](#)
- [Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker \(på side 1386\)](#)

- [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse \(på side 1386\)](#)
- [Arbeide med siden Tilgangsprofiliste \(på side 1388\)](#)
- [Hvordan tilgangsrettigheter fastslås \(på side 1444\)](#)

Administrasjon av personlig tilpasning

Brukerne kan tilpasse enkelte områder i Oracle CRM On Demand, for eksempel oppsett av postdetaljsider, hjemmesideoppsett og handlingslinjeoppsett. Hvis du vil at brukere som har en bestemt rolle, skal slutte å bruke tilpassede oppsett og ta i bruk standardoppsettene for den aktuelle rollen igjen, kan du fjerne de tilpassede oppsettene for disse brukerne. Du kan for eksempel fjerne alle tilpassede hjemmesideoppsett for brukere som har rollen Selger, eller fjerne alle tilpassede handlingslinjeoppsett for brukere som har rollen Salgssjef.

Hvis du vil ha flere opplysninger om administrasjon av personlig tilpasning i Oracle CRM On Demand, se følgende emner:

- [Tilbakestille tilpassede sideoppsett \(på side 1400\)](#)
- [Tilbakestille tilpassede handlingslinjeoppsett \(på side 1400\)](#)
- [Tilbakestille tilpassede hjemmesideoppsett \(på side 1401\)](#)

Tilbakestille tilpassede sideoppsett

Du kan fjerne alle tilpassede sideoppsett for brukere med en bestemt rolle i Oracle CRM On Demand og gjenopprette standard sideoppsett for denne rollen. Når du tilbakestiller oppsettet til standardoppsettet for en posttype for en rolle, skjer følgende:

- Standardoppsettet gjenopprettes for alle tilpassede oppsett for relaterte opplysninger.
- Standardoppsettet gjenopprettes for alle tilpassede feltoppsett.
- Alle tilpassede innstillinger for visning av postindikatorer for områder for relaterte opplysninger gjenopprettes også til innstillingene som er konfigurert for posttypen på rollenivå.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter roller og tilgang.

Slik tilbakestiller du tilpassede sideoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Gå til området Administrasjon av personlig tilpasning på siden Brukerstyring og tilgangskontroller, og klikk på koblingen Tilbakestill sideoppsett for å åpne siden Tilbakestill sideoppsett.
- 4 I trinn 1, Velg rolle, velger du rollen som du vil tilbakestille sideoppsettet for. Klikk deretter på Neste.
- 5 I trinn 2, Velg oppsett, velger du posttypeoppsettene du vil tilbakestille, ved å flytte posttyper fra området Tilgjengelig til området Valgt ved hjelp av venstre- og høyrepilene. Klikk deretter på Neste.
- 6 I trinn 3, Bekreft, bekrefter du valgene. Klikk deretter på Fullfør for å lagre endringene.

MERKNAD: Når du har tilbakestilt et sideoppsett for en brukerrolle, må brukere som har rollen, logge av Oracle CRM On Demand og logge på igjen for å se endringene av oppsettet.

Tilbakestille tilpassede handlingslinjeoppsett

Du kan fjerne alle tilpassede handlingslinjeoppsett for brukere med en bestemt rolle i Oracle CRM On Demand og gjenopprette standard handlingslinjeoppsett for denne rollen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter roller og tilgang.

Slik tilbakestiller du tilpassede handlingslinjeoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Tilbakestill handlingslinjeoppsett på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Velg hvilken rolle du vil tilbakestille handlingslinjeoppsettet for, på siden Tilbakestill handlingslinjeoppsett. Klikk deretter på Neste.
- 5 Klikk på Fullfør på sammendragssiden.
- 6 Klikk på Fullfør på sammendragssiden.

Tilbakestill tilpassede hjemmesideoppsett

Du kan fjerne alle tilpassede hjemmesideoppsett for brukere med en bestemt rolle i Oracle CRM On Demand og gjenopprette standard hjemmesideoppsett for denne rollen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter roller og tilgang.

Slik tilbakestiller du tilpassede hjemmesideoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Tilbakestill hjemmesideoppsett på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Velg hvilken rolle du vil tilbakestille sideoppsettet for, på siden Tilbakestill hjemmesideoppsett. Klikk deretter på Neste.
- 5 På siden Velg oppsett velger du hjemmesideoppsettene du vil tilbakestille, ved å flytte de tilgjengelige hjemmesideoppsettene fra området Tilgjengelig til området Vist ved hjelp av venstre- og høyrepilene. Klikk deretter på Neste.

Bokhåndtering

Bøker er en effektiv metode for å organisere og skille poster, slik at brukere kan samarbeide uten å være teammedlemmer for hver post.

Hvis du bruker bøker til å organisere selskapsdataene, kan du søke raskere og mer effektivt etter poster. Bøker kan eksistere sammen med grupper og team. Hvis kravene for å gi tilgang til brukergrupper er ukompliserte og relativt enkle, kan du bruke gruppetilknytning. Hvis kravene for gruppeeierskap for poster imidlertid er mer kompliserte, anbefales det at du bruker bøker.

Standard brukerbøker

I Oracle CRM On Demand blir en standardbok tilordnet til hver bruker. Denne boken har brukerens navn. Når en post tilordnes til en bruker, tilordnes posten til brukerens standardbok. Når en post eies av et team, representerer teamet settet med standardbøker for brukerne som er medlemmer av teamet. Brukerbøker blir automatisk knyttet til poster når posten bytter eier, og når teammedlemskapet endres.

Egendefinerte bøker

Når bokfunksjonaliteten er aktivert, kan du opprette egendefinerte bøker for å organisere dataene i henhold til forretningsformålene. Egendefinerte bøker kalles vanligvis *bøker*. Bøker kan være uavhengige av hverandre, eller du kan organisere dem i hierarkier. Du kan for eksempel opprette bøker for å segmentere dataene i henhold til organisasjonsenheter i virksomheten, for eksempel salgsdistrikter eller produkter. Du kan deretter definere brukere med det aktuelle nivået for tilgang til bøkene.

Bøker som opprettes automatisk for partnere

Når en partnerpost aktiveres i Oracle CRM On Demand, blir det automatisk opprettet en bok som kan inneholde data, for partnerorganisasjonen. Brukere kan velge bøkene som opprettes automatisk for partnere, i oppslagsvinduet for bøker. Brukerne har tilgang til dette vinduet fra sidene for partnerposter når de er i et

bokrelatert element i en partnerpost. Sidene for partnerposter er bare tilgjengelige for brukere i selskapet som eier varemerket. Hvis det er merket av for Tilgang til partner eller Gjensidig tilgang til partner (omvendt) når en partnerforbindelse blir lagt til i en partnerpost, synkroniseres bøkene som ble opprettet automatisk for de relaterte partnerne. Når partnerfirmaer deretter blir tilknyttet i Oracle CRM On Demand, kan partnerbrukerne som er knyttet til hver av de synkroniserte partnerbøkene, vise partnerfirmaene som partnerorganisasjonen er relatert til.

Når en bruker blir lagt til i en partnerorganisasjon, blir brukeren også automatisk knyttet til partnerboken for partnerorganisasjonen.

Egendefinerte bøker for partnere

Du kan også opprette egendefinerte bøker for partnerorganisasjoner. Du kan tilordne en hvilken som helst kombinasjon av brukere, inkludert brukere fra selskapet som eier varemerket, og brukere i partnerorganisasjoner, til slike egendefinerte bøker etter behov.

Posttyper som bøker har støtte for

På samme måte som poster av ulike typer kan tilordnes til samme bruker, kan poster av ulike typer tilordnes til samme bok. De følgende posttypene kan tilordnes til bøker:

- Firma
- Akkreditering
- Fordeling
- Søknad
- Avtale
- Forretningsplan
- Kampanje
- Sertifisering
- Kontaktperson
- Kurs
- Egendefinerte objekter
- Avtaleregistrering
- Forhandler
- Hendelse
- Eksamen
- Finanskonto
- Økonomiplan
- Midler
- Fordeling for kontaktperson i helsevesen
- Husholdning
- Lagersporingsrapport
- Lagerperiode
- Kundeemne
- MDF-forespørsel
- Meldingsplan
- Mål
- Salgsmulighet
- Ordre
- Partner
- Polise
- Portefølje

- Program
- Prøveparti
- Prøveforespørsel
- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel
- Smartbesøk
- Løsning
- Forespørsel om spesialpris
- Oppgave
- Kjøretøy

Bøker i utvelgeren for bok

Hvis bokvelgeren er aktivert for selskapet, vises feltet Bokvelger i målsatte søk og avanserte søk, på tittellinjen på listesider og på hjemmesiden for analyser. Utvelgeren for bok brukes til å begrense et målsatt søk til en egendefinert bok eller en brukerbok som kan inneholde posten som brukeren vil finne. Plusstegnet (+), som vises i feltet Utvelger for bok, angir at det finnes undernivåer.

MERKNAD: Partnerbøker vises bare i utvelgeren for bok for posttypen Partner.

Når du klikker på ikonet ved siden av utvelgeren for bok, vises bokhierarkiet, som er organisert på følgende måte:

- **Alle.** Standard rotknutepunkt for alle bøker, inkludert egendefinerte bøker og brukerbøker.
 - **Bøker.** Standard rotknutepunkt for alle egendefinerte bøker som er opprettet for selskapet.
 - **Brukere.** Standard rotknutepunkt for alle brukerbøker.

Alle, Bøker og Brukere er knutepunkt eller forankringer. De er ikke reelle bøker. Det følgende er et eksempel på et bokhierarki. La oss si at et selskap oppretter et geografisk bokhierarki for Norge. La oss si at en bruker, Alf Andersen, som har underordnede, også er knyttet til bøkene i det geografiske hierarkiet. Når det gjelder denne brukeren, vises følgende hierarki i utvelgeren for bok under valget Alle:

- **Bøker**
 - **Norge** (Den overordnede boken)
 - **Nord** (Underbok. En underbok kan også være en overordnet bok for et nytt nivå med underbøker.)
 - **Øst** (Underbok)
 - **Vest** (Underbok)
 - **Sør** (Underbok)
- **Brukere**
 - **Alf Andersen** (Bruker som har underordnede)
 - **Lena Larsen** (Underordnet. En underordnet kan også ha underordnede.)
 - **Bjørn Trollvann** (Underordnet)
 - **Pernille Mo** (Underordnet)
 - **Kristian Jakobsen** (Underordnet)

MERKNAD: Bøker på laveste nivå i hierarkiet kalles bladknutepunktbøker.

Brukeren kan bruke avmerkingsboksen Inkluder underelementer i utvelgeren for bok til å angi at data i underelementer (underordnede og underbøker) skal inkluderes i søket. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan bokvelgeren fungerer i rapporter, kan du se [Om synlighet til poster i Analytics \(på side 797\)](#) og [Om begrensninger i Analytics \(på side 807\)](#).

Velge bøker for søk

Når brukere søker etter poster, velger de boken som inneholder dataene de ønsker å finne. Hvis brukere ikke er sikre på hvilken bok på et bestemt nivå i et bokhierarki som inneholder dataene de er ute etter, velger de neste bok på nivået ovenfor i hierarkiet for søket.

Hvis brukeren merker av for Inkluder underelementer i utvelgeren for bok mens det samtidig er merket av for "Ledersynlighet er aktivert" i selskapsprofilen, inkluderes dataene i underbøkene eller underordnede i søket.

Det følgende er et eksempel på et bokhierarki:

- Norge
 - Nord
 - Nordområde 1
 - Nordområde 2

Hvis en bruker er usikker på om en post er i Nordområde 1 eller Nordområde 2, velger brukeren boken Nord for søket i stedet for boken Norge.

Beslektede emner

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du utformer bokstrukturene, oppretter bøker og gjør det mulig for brukere å bruke bøker, se følgende emner:

- [Om å utforme bokstrukturer \(på side 1404\)](#)
- [Om Web-tjenestestøtte for bøker \(på side 1408\)](#)
- [Om modi for posteierskap \(se \[Om modi for eierskap av post\]\(#\) på side 1408\)](#)
- [Modi for posteierskap og automatisk genererte oppgaver \(på side 1412\)](#)
- [Om import av bøker og boktilordninger \(se \[Om import av bøker og boktilordninger\]\(#\) på side 1416\)](#)
- [Om tidsbaserte boktilordninger \(på side 1417\)](#)
- [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter \(på side 1419\)](#)
- [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter \(på side 1419\)](#)
- [Prosessen med å sette opp bøker \(på side 1421\)](#)
- [Verifisere bokoppsett for administratorrollen \(på side 1421\)](#)
- [Opprette boktyper og bokbrukerroller \(på side 1425\)](#)
- [Konfigurere modi for posteierskap \(på side 1425\)](#)
- [Opprette bøker og bokhierarkier \(på side 1426\)](#)
- [Knytte brukere til bøker \(på side 1428\)](#)
- [Opprette tilgangsprofiler for bøker \(på side 1430\)](#)
- [Aktivere bøker for selskapet \(på side 1431\)](#)
- [Aktivere bøker for brukere og brukerroller \(på side 1431\)](#)
- [Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster \(på side 1433\)](#)
- [Tilordne poster til bøker \(på side 1434\)](#)
- [Siden Bokhierarki \(på side 1436\)](#)
- [Bokfelt \(på side 1437\)](#)
- [Opplysninger om å feilsøke bøker \(på side 1438\)](#)

Om å utforme bokstrukturer

Du må planlegge bokhierarkiene nøye for å kunne sette opp en effektiv bokstruktur. Ta hensyn til følgende retningslinjer når du utformer og forbedrer bokhierarkiene for selskapet:

- Ikke opprett egendefinerte bøker som replikerer brukerbøker.
- Fastslå organisasjons- og tilgangsretningslinjene for forretningsdataene.
- Finn ut om bedriftsstrukturen er relevant for dataadministrasjon.

- Fastslå datatilknytningene i selskapet.
- Utform bøkene basert på brukerbehov, og vurder oppgavene der brukere vanligvis bruker bøker.
- Utform bøkene slik at funksjonen Ledersynlighet er aktivert (avmerkingsboks i selskapsprofilen) brukes minst mulig.
- Bruk færrest mulig nivåer i bokhierarkiene.
- Reduser antallet kryssduplikater i bokstrukturen. *Kryssduplisering* er duplisering av poster på tvers av flere bøker.
- Bruk arbeidsflytregler til å automatisere bokhåndtering. Når du utformer nye boknavn, bør du også vurdere funksjonen som gir deg muligheten til å bruke én enkelt arbeidsflythandling til å tilordne en annen bok til forskjellige poster, ved hjelp av et uttrykk som løses til et boknavn.

Brukerbøker

Ulempen ved å opprette egendefinerte bøker som replikerer brukerbøker, er at dataene i egendefinerte bøker og standard brukerbøker må synkroniseres. Denne tilleggsoppgaven øker tjenerbehandlingstiden og har innvirkning på hvor raskt poster hentes.

MERKNAD: Én årsak til at et selskap kan vurdere å replikere brukerbøker, er å gi en bruker midlertidig tilgang til en annen brukers data. En bedre måte å dekke dette behovet på er å legge til brukeren som vil ha tilgang til dataene, som en representant for brukeren som eier dataene.

Datatilgangsbehov

Bokstrukturen må ikke nødvendigvis gjenspeile selskapets bedriftshierarki. Det anbefales i stedet at bokstrukturen nært gjenspeiler hvordan selskapet organiserer dataene. Deler av virksomheten kan være organisert etter geografi, mens andre deler kan være organisert etter produktlinje eller bransje. Legg spesielt merke til tilfeller der følgende gjelder:

- To (eller flere) avdelinger må ikke kunne få tilgang til data som hører til den andre avdelingen.
- To (eller flere) avdelinger må kunne få tilgang til data som hører til den andre avdelingen.

Relevansen til bedriftsstrukturen

I mange selskaper er det en overordnet organisasjon som har tilgang til alle data i de underordnede organisasjonene. Medlemmer i slike overordnede organisasjoner har vanligvis global tilgang til data på tvers av alle underordnede organisasjoner.

Hvis organisasjonen er strukturert på denne måten, anbefales det at du ikke oppretter bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen på det overordnede organisasjonsnivået. Vurder imidlertid å gjøre følgende:

- Opprette bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen på andre nivåer (for eksempel det underordnede organisasjonsnivået).
- Opprette andre bokhierarkier på det overordnede organisasjonsnivået. Du kan for eksempel opprette en bok eller et bokhierarki på det overordnede organisasjonsnivået der brukerne på dette nivået kan vise salgsmuligheter med betydelig inntekspotensial på tvers av alle underordnede organisasjoner.

Datatilknytninger

Undersøk fremgangsmåtene som selskapet følger når en bruker overføres fra én avdeling til en annen. Eksempel:

- Hvis dataene som brukeren administrerer, alltid blir flyttet til den nye avdelingen med brukeren, slik at det er en vedvarende tilknytning til dataene, er det best å administrere dataene via posteierskap og team. Vanligvis blir avtaler og oppgaver flyttet med brukeren på alle nivåer. I enkelte salgsmiljøer blir alle kundedataene flyttet med brukeren. Denne datatilknytningen gjelder for små og mellomstore virksomheter og for virksomheter som fokuserer på salg av små mengder med høy verdi.
- Hvis dataene vanligvis er i en fast organisasjon, for eksempel en geografisk organisasjon, slik at det er organisasjonsmessig eierskap av data, er det best å administrere dataene via bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen.

- Hvis både vedvarende tilknytning og organisasjonsmessig eierskap fortsetter å eksistere en stund etter at brukeren har flyttet til en annen avdeling, kan de to hierarkiene eksistere sammen.

Brukerbehov og -oppgaver

Når du utformer bokstrukturen, tar du hensyn til oppgavene der brukere oftest bruker bøker, inkludert å arbeide gjennom lister, søke etter poster og opprette og bruke rapporter.

Arbeide gjennom lister

Det er enklere å identifisere listene som brukerne har behov for, hvis du finner ut hvilke typer lister som brukes oftest, og hva som er de ideelle listene for brukerne. Snakk med brukerne i selskapet når du skal gjøre dette. Hvis ingen bøker i bokstrukturen inneholder alle de nødvendige postene for en ideell liste, mangler det sannsynligvis et hierarki i bokstrukturen. Du kan for eksempel konfigurere både et geografisk hierarki og et produktorientert hierarki.

Hvis brukerne arbeider mye i et bestemt delsett i én bok, oppretter du en underbok for delsettet. Bruk et navn på underboken som brukerne gjenkjenner. Underboken kan også settes som standarden for utvelgeren for bok, slik at brukere slipper å måtte velge den aktuelle boken hver gang. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir standarden for utvelgeren for bok, se [Aktivere bøker for brukere og brukerroller \(på side 1431\)](#).

Søke etter poster

Spør brukerne om scenarioene der de slår opp bestemte poster, for å finne ut hvilke søkebehov brukerne i selskapet har. Bokstrukturen og bokstørrelsene bør gjenspeile søkene og søkekriteriene som brukerne oftest bruker.

MERKNAD: Hvis du allerede har en bokstruktur på plass og holder på å forbedre den ytterligere, spør du brukerne om de vanligvis kan identifisere at en bestemt post er en del av en bestemt bok i hierarkiet. Hvis brukerne alltid sier at de bare kan være sikre på en bok på et høyere nivå, spør du dem om en ytterligere oppdeling av bokstrukturen gjør at de kan begrense søket ytterligere. Brukere bør bare tvinges til å søke i bøker på høyere nivåer som et unntak til vanlige søk.

Feltene som brukes i et søk, har også innvirkning på hastigheten til søket:

- Du oppnår optimal ytelse hvis du bruker indekserte felt til å søke etter poster i bøker. (Indekserte felt vises med grønn tekst i søkeområdene.)
- Når du bruker ikke-indekserte felt (i stedet for indekserte felt) til å søke etter poster i bøker, går søkene tregere, og ytelsen påvirkes av mengden poster du søker i. (Søkefelt som ikke er indekserte, vises med svart tekst i søkeområder.)

Hvis du for eksempel finner ut at brukere vanligvis søker i kontaktpersonposter basert på indekserte felt, kan antall poster for boken på laveste nivå (kalt bladknutepunktbooken) være opptil 100 000 for hver posttype. Hvis brukere imidlertid vanligvis søker i kontaktpersonposter basert på ikke-indekserte felt, kan du begrense størrelsen på bladknutepunktbookene til mellom 20 000 og 30 000 poster for hver posttype.

Datakonfigurasjon varierer fra selskap til selskap. Derfor finnes det ikke noe anbefalt antall poster for bøker. Du må hele tiden holde rede på bokstørrelsen. Bøker gir raskere søk når du reduserer antallet poster det søkes i.

Opprette og bruke rapporter

Alle brukere unntatt administratorer er underlagt datasynlighetsregler for rapporter. Når en brukerbok eller egendefinert bok angis i utvelgeren for bok for rapportering, er dataene som vurderes for rapporten, som følger:

- Alt innhold i historiske analyser (inkludert historiske analyser som det er tilgang til fra fanen Analyse, og rapporter som er innebygd i hjemmesider for poster) er begrenset til boken og omfatter alle undernivåer i den valgte boken. Poster som brukeren eier, eller der brukeren er et medlem i et team, er ikke inkludert med mindre disse postene også er i den valgte boken eller en av underbøkene.
- Sanntidsrapportering er begrenset til data som er direkte knyttet til boken (den egendefinerte boken eller brukerboken) som er valgt i utvelgeren for bok. Hvis den valgte boken har underbøker eller underordnede, blir dataene i underbøkene eller de underordnede ignorert i sanntidsrapporter.

MERKNAD: Selv om du vanligvis ikke er nødt til å endre bokstrukturen etter at du har konfigurert den, kan du gjøre det. Ingen nedetid kreves for å gjøre slike endringer, og endringene brukes øyeblikkelig. Endringene gjenspeiles imidlertid ikke øyeblikkelig i dataene i sanntidsrapporter.

Hvis du vil ha flere opplysninger om synlighet til poster i rapporter, kan du se [Om synlighet til poster i Analytics \(på side 797\)](#).

Ledersynlighet

Når du utformer bokhierarkiene, baserer du utformingene på følgende prinsipper:

- Funksjonen Ledersynlighet er aktivert (avmerkingsboks i selskapsprofilen) brukes minst mulig.
- Valget Inkluder underelementer brukes sjelden eller aldri i søk i store datamengder. (Antallet poster som utgjør en stor datamengde, varierer fra selskap til selskap og i henhold til søkemønstre.)

Det er tilfeller der det er nødvendig å bruke valget Inkluder underelementer. Ledere har for eksempel behov for å kjøre lister på brukerbøker som inkluderer deres underordnede, siden de underordnede ikke kan dele data med hverandre. Hvis det er snakk om store mengder, øker søketiden. Du oppnår imidlertid optimal ytelse hvis du velger alternativet Inkluder underelementer bare når det er nødvendig.

Hierarkinivåer

Bokhierarkier med mange nivåer og poster på alle nivåene, fungerer på en måte som ligner på teamfunksjonaliteten der ledersynlighet er aktivert. Slike hierarkier gir en bra ytelse med små datasett. Etter hvert som datamengdene vokser, gir imidlertid bøker med færre nivåer i hierarkiet (eller uten hierarkinivåer) en mye bedre ytelse enn teamfunksjonalitet.

Hvis ett nivå i bokhierarkiet ikke er av noen ytterligere verdi for datasikkerhet eller dataorganisering, slår du sammen den overflødige boken og underbøkene. Spør bokbrukere om de vanligvis kan identifisere om en post er i den ene eller den andre underboken for samme overordnede bok. Hvis de ikke kan dette, betyr dette at det er best å slå sammen de to underbøkene i den overordnede boken.

Du kan enkelt redusere antallet nivåer i et bokhierarki ved å bruke navnet på den overordnede boken som prefiks for underordnede bøker. Hvis du for eksempel har en underbok som kalles Nord, med en overordnet bok som kalles Nord-Norge, fjerner du den overordnede boken og endrer navnet på underboken til NN – Nord.

Kryssduplisering

Kryssduplisering er duplisering av poster på tvers av flere bøker. Kryssduplisering er ikke særlig effektivt siden synkronisering er nødvendig, noe som fører til mange skrive- og leseoperasjoner som har innvirkning på tjenerens ytelse. Bruk kryssduplisering minst mulig.

Automatisert bokhåndtering

Boktilknytningskriterier tilordnes vanligvis til ett eller flere felt i en posttype. Du kan opprette arbeidsflytregler for å reorganisere boktilknytningen automatisk når et av disse feltene endres.

Hvis du for eksempel har et bokhierarki kalt *Salgsdistrikt*, kan du opprette en arbeidsflytregel for å overvåke et felt i en posttype (for eksempel feltet Salgsdistrikt for firmaer), og deretter opprette handlingen Tilordne bok for regelen for å oppdatere boken Salgsdistrikt for posten med en ny bok når verdien i feltet Salgsdistrikt for firmaet endres.

Når du utformer boknavnene, bør du vurdere om du vil bruke arbeidsflythandlinger av typen Tilordne bok slik at én enkelt arbeidsflythandling kan tilordne en annen bok til forskjellige poster, basert på et uttrykk som løses til et boknavn.

Anta for eksempel at du har firmaer i Nord-Amerika og firmaer basert i EMEA. Det kan være at du vil definere to atskilte bøker for de forskjellige stedene og tilordne den aktuelle boken til et firma avhengig av stedet for firmaet. Når du skal definere denne konfigurasjonen, kan du opprette to bøker - én kalt Nord-Amerika og en annen kalt EMEA. Du kan deretter opprette et egendefinert plukklstefelt kalt Salgssted med verdiene Nord-Amerika og EMEA og legge til det egendefinerte feltet i sideoppsettet for posttypen Firma for de aktuelle rollene. Du kan deretter opprette en arbeidsflythandling av typen Tilordne bok som gjør følgende når en firmapost oppdateres:

- Evaluerer et uttrykk for å fastslå verdien som er valgt i feltet Salgssted for firmaposten.
- Knytter firmaposten til boken med navnet som samsvarer med verdien som returneres av uttrykket.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)

Om Web-tjenestestøtte for bøker

Bøker kan håndteres via Web-tjenester. Når bøker er aktivert for selskapet, kan WDSL (Web Services Description Language) for bøker lastes ned. For flere opplysninger om Web-tjenester, se *Veiledning for Oracle Web Services On Demand*.

Om modi for eierskap av post

Avhengig av selskapets forretningsbehov, kan det hende du ikke vil tilordne eiere til poster av en bestemt posttype. Du kan i stedet organisere postene slik at du ikke trenger å tilordne eierskap av poster på nytt når ansatte flytter til andre ansvarsområder, eller når salgsteam omrokkeres, ettersom forretningsmodeller endres. Fra og med versjon 20 gir Oracle CRM On Demand deg muligheten til å støtte opp under forretningsbehovene ved å knytte en primær egendefinert bok til en post i stedet for å tilordne en eier til posten. Enhver bruker som er medlem av den primære egendefinerte boken i en post, kan få tilgang til og arbeide med posten, så lenge brukerens rolle og innstillinger for tilgangsprofil gir brukeren de nødvendige tilgangsrettighetene. Selskapet kan også definere noen posttyper slik at postene av den typen ikke må ha en tilordnet eier eller en tilknyttet primær egendefinert bok.

I Oracle CRM On Demand kan du definere følgende modi for posteierskap for de fleste posttypene som bruker bøker:

- **Brukermodus.** Brukermodus ligner på posteierskap i versjon 19 og tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand. Når en posttype konfigureres i brukermodus, må hver post av denne posttypen få tilordnet en eier. Hvis feltet Bok er tilgjengelig på detaljsiden for posten, viser feltet Bok brukerboken som er knyttet til eieren.

MERKNAD: Serviceforespørselsposter kan finnes uten en eier som standard, og enkelte posttyper, for eksempel Brukere og Produkter, har ikke eiere i postene. Denne funksjonen er uendret fra tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand.

- **Bokmodus.** Når en posttype konfigureres i bokmodus, kan ikke postene av denne posttypen få tilordnet en eier. Det må i stedet finnes en primær egendefinert bok for hver post. Enhver bruker som er medlem av den primære boken i en post, har tilgang til og kan arbeide med posten, så lenge brukerens rolle og innstillinger for tilgangsprofil gir brukeren de nødvendige tilgangsrettighetene. Du kan bare bruke bokmodus med posttyper som støtter bøker.
- **Blandet modus.** Blandet modus kalles også *bruker- eller bokmodus*. Når en posttype konfigureres i denne modusen, kan en post av denne posttypen konfigureres på hvilken som helst av følgende måter:
 - Posten kan finnes uten en tilordnet eier eller en tilknyttet primær egendefinert bok. Brukere kan få tilgang til en slik post via teammedlemskap eller medlemskap i en bok som er knyttet til posten. Brukere som har en brukerrolle der det er merket av for Kan lese alle poster i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller, har også tilgang til posten.
 - Posten kan få en eier tilordnet.
 - Posten kan ha en primær egendefinert bok knyttet til seg.

MERKNAD: Posten kan ikke ha både en tilordnet eier og en primær egendefinert bok.

Du kan bare bruke blandet modus med posttyper som støtter bøker.

MERKNAD: Du må bruke brukermodusen for posteierskap for posttypen Prøvetransaksjon fordi hver prøvetransaksjon må være relatert til en lagerperiode for en bestemt bruker. Ikke konfigurer bokmodus eller blandet modus for posttypen Prøvetransaksjon.

Uansett hvilken eierskapsmodus du konfigurerer for en posttype, kan brukere tilordne flere bøker til en post, og brukere kan koble flere brukere til en post hvis posttypen støtter team. En bruker som er medlem av en bok som er tilordnet til en post, har tilgang til posten og kan arbeide med posten, så lenge brukerens rolle og innstillinger for tilgangsprofil gir brukeren de nødvendige tilgangsrettighetene.

Rapportering

For posttypene Firma og Kontaktperson kan du opprette sanntidsrapporter og historiske rapporter basert på forbindelsen mellom postene og den primære boken i postene. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapportering og modi for posteierskap, se [Om synlighet til poster i Analytics \(på side 797\)](#).

Modi for posteierskap har ikke innvirkning på reglene for datasynlighet som gjelder når du velger en bok i bokvelgeren i Analytics. Hvis du vil ha flere opplysninger om reglene for datasynlighet for bøker i rapportering, se Om utforming av bokstruktur (se [Om å utforme bokstrukturer](#) på side 1404).

Posttyper som støtter modi for posteierskap

Modi for posteierskap støttes for posttyper som støtter egendefinerte bøker, med følgende unntak:

- Fordeling
- Midler
- Lagersporingsrapport
- Lagerperiode
- Meldingsplan
- Smartbesøk
- Løsning

Du kan konfigurere alle de andre posttypene som støtter egendefinerte bøker, i brukermodus, bokmodus eller blandet modus. Du kan bruke en blanding av eierskapsmodi for de ulike posttypene som støtter bøker. Du kan for eksempel konfigurere posttypen Kontaktperson i bokmodus og konfigurere posttypen Firma i brukermodus. Du kan når som helst endre modusen for posteierskap for en posttype. Du konfigurerer modusen for posteierskap for en posttype ved å konfigurere feltene Eier og Bok i posttypen etter behov, som vist i tabellen nedenfor.

MERKNAD: Sideoppsettene for posttypen må være riktig satt opp for modusen for posteierskap. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap \(på side 1195\)](#).

Modus for posteierskap	Feltet Eier satt til Obligatorisk	Feltet Bok satt til Obligatorisk	Andre konfigurasjonsdetaljer	Kommentarer
Brukermodus	Ja	Nei	Ingen	Hvis feltet Bok finnes i et postoppsett, er feltet skrivebeskyttet og viser navnet på brukerboken for brukeren som er den tilordnede eieren av posten.
Bokmodus	Nei	Ja	(Valgfritt) Sett feltet Eier til Skrivebeskyttet.	Hvis feltet Eier finnes i et postoppsett, må feltet være tomt. Feltet Bok er et plukklisefelt som inneholder en liste over egendefinerte bøker du setter opp for selskapet.

Modus for posteierskap	Feltet Eier satt til Obligatorisk	Feltet Bok satt til Obligatorisk	Andre konfigurasjonsdetaljer	Kommentarer
Blandet modus	Nei	Nei	Ingen	Hvis en egendefinert bok er valgt i feltet Bok i en post, er feltet Eier tomt. Hvis en bruker er valgt i feltet Eier, settes feltet Bok automatisk til navnet på brukerboken for eieren.

Standardmodus for posteierskap

For eksisterende selskaper som ble opprettet i versjon 19 eller tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand, er brukermodus standardmodusen for posteierskap, med unntak av posttypen Serviceforespørsel, som konfigureres i blandet modus som standard. For nye selskaper er blandet modus standardmodusen for posteierskap for posttypene som støtter modi for posteierskap.

Standardverdier i feltene Eier og Bok

Når en bruker åpner en ny postside, er verdiene i feltene Eier og Bok følgende:

- Hvis posttypen konfigureres i brukermodus, fylles feltet Eier ut automatisk med aliaset for den gjeldende brukeren. Hvis feltet Bok finnes, fylles det ut automatisk med navnet på brukerboken for den gjeldende brukeren.
- Hvis posttypen konfigureres i blandet modus, fylles verken feltet Eier eller feltet Bok ut.

MERKNAD: Avtaler som brukere oppretter via kalenderen, er et unntak fra den vanlige virkemåten for modiene for posteierskap. Når en bruker oppretter en avtale via brukerens kalender, fylles feltet Eier ut med navnet på den gjeldende brukeren, uavhengig av modusen for posteierskap.

- Hvis posttypen konfigureres i bokmodus, skjer følgende:
 - Feltet Eier i den nye posten fylles ikke ut.
 - For feltet Bok avhenger standardverdien av standardboken som angis for posttypen for brukerposten for den gjeldende brukeren, på følgende måte:
 - Hvis en egendefinert bok angis som standardboken for posttypen, fylles feltet Bok for den nye posten ut automatisk med navnet på den angitte standardboken.
 - Hvis det ikke angis en standardbok for posttypen, eller hvis en brukerbok eller boken Alle angis som standardboken for posttypen, fylles feltet Bok ikke ut for den nye posten.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp standardbøker etter posttype for en bruker, se [Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker \(på side 1357\)](#).

MERKNAD: Hvis feltet Eier er obligatorisk på et sideoppsett, og hvis posttypen er i blandet modus, er feltet Eier tomt som standard når en bruker åpner en ny postside som bruker dette sideoppsettet. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap, se [Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap \(på side 1195\)](#).

Vurderinger for modi for eierskap av post

Når du konfigurerer modusen for posteierskap for en posttype, må du vurdere følgende:

- **Tilordningsstyrer.** Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Hvis en primær egendefinert bok er tilordnet til posten før tilordningsstyreren tilordner posten på nytt til en eier, fjerner tilordningsstyreren den primære boken fra posten. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du konfigurerer en posttype i bokmodus, anbefales det på det

sterkeste at du deaktiverer alle regelgrupper for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordningsregler, se Om tilordningsregler (se [Om tilknytningsregler](#) på side 1544).

- **Arbeide med andre applikasjoner.** I applikasjonene nedenfor må poster ha en eier. Du kan ikke bruke disse applikasjonene hvis posttypen som applikasjonen arbeider med, er konfigurert i bokmodus. Hvis posttypen er konfigurert i blandet modus, må postene ha eiere.
 - 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
- **Oppdatere poster etter endring av modus for posteierskap.** Hvis du endrer modus for posteierskap for en posttype til brukermodus, bør du vurdere å oppdatere alle postene av denne typen til å ha en eier. Hvis ikke, vil brukeren som neste gang oppdaterer en post av denne posttypen, bli tvunget til å velge en eier for posten. Hvis du endrer modus for posteierskap for en posttype til bokmodus, bør du på samme måte vurdere å oppdatere alle postene av denne typen til å ha en passende tilordnet primær egendefinert bok. Hvis ikke, vil brukeren som neste gang oppdaterer en post av denne posttypen, bli tvunget til å velge en primær egendefinert bok for posten.

Hva skjer når du endrer modusen for posteierskap for en posttype?

Hvis selskapet endrer modusen for posteierskap fra én modus til en annen, brukes den nye eierskapsmodusen for alle nye poster av denne posttypen. For eksisterende poster er virkemåten som følger:

- **Når den nye modusen for posteierskap er brukermodus.** Følgende skjer når en post oppdateres første gang etter at eierskapsmodusen er endret:
 - Hvis posten ikke allerede har en bruker tilordnet som eier, må brukeren som oppdaterer posten, velge en bruker i feltet Eier.
 - Hvis posten tidligere hadde en primær egendefinert bok tilknyttet, fjernes navnet på den primære boken fra feltet Bok, og navnet på brukerboken for den nye eieren vises i feltet Bok. Boken fjernes også fra posten og vises ikke lenger under Bøker på detaljsiden for post.
 - **Når modusen for posteierskap er bokmodus.** Følgende skjer når en post oppdateres første gang etter at eierskapsmodusen er endret:
 - Hvis posten ikke allerede har en primær bok tilknyttet, må brukeren som oppdaterer posten, velge en primær egendefinert bok i feltet Bok.
 - Hvis posten tidligere hadde en tilordnet eier, skjer følgende:
 - Feltet Eier tømmes i posten.
 - Hvis posttypen støtter team, vil alle medlemmene av teamet, med unntak av den tidligere eieren av posten, forbli medlemmer av teamet. Virkemåten er den samme for teammedlemmer som er medlem av en forhåndsdefinert gruppe. Det vil si at alle medlemmer av gruppen, med unntak av den tidligere eieren av posten, forblir medlemmer av teamet. Posttypen Firma er imidlertid unntaket fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en forhåndsdefinert gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra teamet. Alle teammedlemmer som ikke er medlemmer av den forhåndsdefinerte gruppen, forblir medlemmer av teamet, som med andre posttyper.
- MERKNAD:** I standardapplikasjonen beholdes ikke den tidligere eieren av posten som medlem av teamet, slik det er beskrevet her. Administratoren kan imidlertid konfigurere posttypen slik at den tidligere eieren av posten beholdes som medlem av teamet i posten. Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av en posttype for å beholde den tidligere eieren som medlem av teamet, se [Tilpasse tidligere eierskap for delte poster](#) (se [Tilpasse tidligere eierskap for delte poster](#) på side 1336).
- **Når modusen for posteierskap er blandet modus.** Følgende skjer når en post oppdateres første gang etter at eierskapsmodusen er endret: Denne virkemåten gjelder også hver gang posten oppdateres mens posttypen er i blandet modus:
 - Brukeren som oppdaterer posten, må ikke velge en eier eller primær bok.

- Brukeren som oppdaterer posten, kan velge en eier eller en primær egendefinert bok for posten, men ikke begge deler.
- Hvis en bruker tilordner en eier til en post og en primær egendefinert bok tidligere var nyttet til posten, tømmes feltet Bok i posten. Boken fjernes også fra posten og vises ikke lenger under Bøker på detaljsiden for post.
- Hvis en bruker tilknytter en egendefinert bok som primær bok i posten og posten tidligere hadde en tilordnet eier, skjer følgende:
 - Feltet Eier tømmes i posten.
 - Hvis posttypen støtter team, vil alle medlemmene av teamet, med unntak av den tidligere eieren av posten, forbli medlemmer av teamet. Virkemåten er den samme for teammedlemmer som er medlem av en forhåndsdefinert gruppe. Det vil si at alle medlemmer av gruppen, med unntak av den tidligere eieren av posten, forblir medlemmer av teamet. Posttypen Firma er imidlertid unntaket fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en forhåndsdefinert gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra posten. Alle teammedlemmer som ikke er medlemmer av den forhåndsdefinerte gruppen, forblir medlemmer av teamet, som med andre posttyper.

Hva skjer hvis poster oppdateres via funksjonen for masseoppdatering?

Funksjonen for masseoppdatering, som bare støttes for enkelte posttyper, gjør at brukere kan oppdatere felt i grupper med poster fra listesider. Når en bruker benytter funksjonen for masseoppdatering til å oppdatere en gruppe med poster, må ikke brukeren angi verdier for noen obligatoriske felt som er null i postene. Hvis en bruker oppdaterer en gruppe med poster etter at modusen for posteierskap er endret for posttypen, må brukeren derfor ikke velge en eier eller en primær egendefinert bok i postene som brukeren oppdaterer, selv om den nye modusen for posteierskap tilsier at postene må ha en eier eller primær egendefinert bok.

Modi for posteierskap og automatisk genererte oppgaver

Modi for posteierskap har innvirkning på eierskapet for oppgaver som genereres automatisk i Oracle CRM On Demand, for eksempel oppgavene som genereres av handlinger av typen Opprett oppgave i arbeidsflytregler, og oppgavene som genereres i salgsfasene i salgsprosesser.

Vurderinger for genererte oppgaver

Når du genererer oppgaver, vurderes følgende i Oracle CRM On Demand:

- Valget som er valgt i feltet Eier for arbeidsflythandlingen eller salgsfaseoppgaven
- Verdiene i feltet Eier og Bok for kildeposten hvis det finnes verdier i disse feltene

MERKNAD: Kildeposten for en salgsfaseoppgave er salgsmuligheten som salgsprosessen åpnes fra, eller i enkelte tilfeller firmaet som er koblet til salgsmuligheten. Kildeposten for en arbeidsflythandling er posten som trigger arbeidsflytregelen.

- Modusen for posteierskap for posttypen Aktivitet

Hvordan eiere og primære egendefinerte bøker tilordnes til genererte oppgaver i Oracle CRM On Demand

I Oracle CRM On Demand kan en eier eller en primær egendefinert bok tilordnes til en automatisk generert oppgave, men ikke begge deler. En av følgende tilordnes som eier for en automatisk generert oppgave i Oracle CRM On Demand:

- En av følgende brukere:
 - Eieren av en kildepost
 - Lederen for eieren av en kildepost
 - En bruker som har en teamrolle eller en teambrukerrolle

MERKNAD: Teamroller er rollene som beskriver delene brukerne utfører i et team på en post. Teambrukerroller er Oracle CRM On Demand-rollene som tilordnes til alle brukere i Oracle CRM On Demand.

Demand, inkludert brukerne som er medlemmer av team i poster. Hvert medlem av et team i en kildepost kan ha en teamrolle og en teambrukerrolle.

- For oppgaver som genereres av en arbeidsflythandling, er dette eieren som angis i arbeidsflythandlingen

En av følgende kan tilordnes av Oracle CRM On Demand som primær egendefinert bok for en automatisk generert oppgave:

- Den primære egendefinerte posten som er knyttet til en kildepost
- Standard egendefinert bok for en av følgende:
 - Eier av en kildepost
 - Lederen for eieren av en kildepost
 - En bruker som har en teamrolle eller en teambrukerrolle

Brukerens *standardbok* for oppgaven fastsettes på følgende måte:

- Hvis en standard egendefinert bok som kan inneholde data, knyttes til posttypen Aktivitet i brukerens post, er denne boken standardboken.

MERKNAD: Standardbøkene for posttyper angis under Standardbok etter boktype på detaljsiden for bruker.

- Hvis standardboken for posttypen Aktivitet i brukerens post ikke er angitt, og hvis en standard egendefinert bok som kan inneholde data, er angitt i feltet Standardbok i brukerens post, vil boken som er angitt i feltet Standardbok i brukerens post, være standardboken.

MERKNAD: Standardboken må være en egendefinert bok. En brukerbok kan ikke tilordnes som primær bok for en oppgave i Oracle CRM On Demand. I tillegg må standard egendefinert bok være en bok som kan inneholde data.

Hvis en passende eier eller primær egendefinert bok som kan inneholde data, ikke kan identifiseres, genereres ikke oppgaven i Oracle CRM On Demand. Tabellen nedenfor viser hvordan det i Oracle CRM On Demand fastsettes hvilken eier eller primær egendefinert bok som skal tilordnes til en generert oppgave.

Valget Eier i arbeidsflythandling eller salgsfaseoppgave	Kildepost: Eier eller Primær egendefinert bok	Posttypen Aktivitet: Brukermodus	Posttypen Aktivitet: Bokmodus	Posttypen Aktivitet: Blandet modus
Eier av kildepost	Eier	Eieren av kildeposten er eieren av oppgaven.	Hvis eieren av kildeposten har en standardbok, vil denne boken bli tilordnet som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand. Hvis eieren av kildeposten ikke har en standardbok, opprettes ikke oppgaven. Ingen feilmelding returneres.	Eieren av kildeposten er eieren av oppgaven.
Eier av kildepost	Primær egendefinert bok	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Den primære egendefinerte boken fra kildeposten tilordnes som den primære boken for oppgaven.	Den primære egendefinerte boken fra kildeposten tilordnes som den primære boken for oppgaven.

Valget Eier i arbeidsflythandling eller salgsfaseoppgave	Kildepost: Eier eller Primær egendefinert bok	Posttypen Aktivitet: Brukermodus	Posttypen Aktivitet: Bokmodus	Posttypen Aktivitet: Blandet modus
Eier av kildepost	Ingen eier og ingen primær egendefinert bok	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Leder for eier av kildepost	Eier	Hvis eieren av kildeposten har en leder, er lederen eieren av oppgaven. Hvis eieren av kildeposten ikke har noen leder, er virkemåten som følger: ■ For salgsprosesser er eieren av kildeposten eieren av oppgaven. ■ For arbeidsflythandlinger opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.	Hvis du vil ha opplysninger om virkemåten i dette tilfellet, se den andre tabellen i dette emnet.	Hvis eieren av kildeposten har en leder, er lederen eieren av oppgaven. Hvis eieren av kildeposten ikke har noen leder, er virkemåten som følger: ■ For salgsprosesser er eieren av kildeposten eieren av oppgaven. ■ For arbeidsflythandlinger opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.
Leder for eier av kildepost	Primær egendefinert bok	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Leder for eier av kildepost	Ingen eier og ingen primær egendefinert bok	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Teamrolle eller teambrukerrolle	Ett eller flere teammedlemmer har rollen	Teammedlemmet er eieren av oppgaven. En oppgave genereres for hvert teammedlem som har den angitte rollen.	Hvis teammedlemmet har en standardbok, vil denne boken bli tilordnet som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand. Hvis teammedlemmet ikke har en standardbok, opprettes ikke oppgaven. Ingen feilmelding returneres.	Teammedlemmet er eieren av oppgaven. En oppgave genereres for hvert teammedlem som har den angitte rollen.

Valget Eier i arbeidsflythandling eller salgsfaseoppgave	Kildepost: Eier eller Primær egendefinert bok	Posttypen Aktivitet: Brukermodus	Posttypen Aktivitet: Bokmodus	Posttypen Aktivitet: Blandet modus
Teamrolle eller teambrukerrolle	Ingen teammedlemmer har rollen	For arbeidsflythandlinger opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres. For salgsprosesser der kildesalgsmuligheten har en eier, er eieren av salgsmuligheten eieren av oppgaven. Hvis kildesalgsmuligheten ikke har en eier, opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.	For arbeidsflythandlinger opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres. For salgsprosesser der eieren av kildesalgsmuligheten har en standardbok, blir standardboken tilordnet til oppgaven. Hvis eieren av kildesalgsmuligheten ikke har en standardbok, opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.	For arbeidsflythandlinger opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres. For salgsprosesser der kildesalgsmuligheten har en eier, er eieren av salgsmuligheten eieren av oppgaven. Hvis kildesalgsmuligheten ikke har en eier, opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.
Spesifikk bruker	Ikke tilgjengelig	Den angitte brukeren er eieren av oppgaven.	Hvis den angitte brukeren har en standardbok, vil denne boken bli tilordnet som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand. Hvis den angitte brukeren ikke har en standardbok, opprettes ikke oppgaven. Ingen feilmelding returneres.	Den angitte brukeren er eieren av oppgaven.

Tabellen nedenfor viser hvordan det i Oracle CRM On Demand fastsettes hvilken eier eller primær egendefinert bok som skal tilordnes til en generert oppgave under følgende forhold.

- Valget i feltet Eier i salgsfaseoppgaven eller arbeidsflythandlingen settes til lederen for eieren av kildeposten
- Kildeposten har en eier
- Posttypen Aktivitet konfigureres i bokmodus

Eier har en leder	Leder har en standard egendefinert bok som kan inneholde data	Eier har en standard egendefinert bok som kan inneholde data	Virkemåte for salgsprosess	Virkemåte for arbeidsflyt
Ja	Ja	Ikke tilgjengelig	Lederens standardbok tilordnes som den primære boken for	Lederens standardbok tilordnes som den primære

Eier har en leder	Leder har en standard egendefinert bok som kan inneholde data	Eier har en standard egendefinert bok som kan inneholde data	Virkemåte for salgsprosess	Virkemåte for arbeidsflyt
			oppgaven i Oracle CRM On Demand.	boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand.
Ja	Nei	Ja	Standardboken for eieren av kildeposten tilordnes som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Nei	Ikke tilgjengelig	Ja	Standardboken for eieren av kildeposten tilordnes som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Nei	Ikke tilgjengelig	Nei	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.

Om import av bøker og boktilordninger

Du kan importere følgende bokrelaterte poster til Oracle CRM On Demand:

- **Bøker.** Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bokposter, se [Bokfelt: Klargjøring for import \(på side 1668\)](#).
- **Bokbrukere.** Du kan importere bokbrukerposter for å knytte brukere til egendefinerte bøker. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bokbrukerposter, se [Bokbrukerfelt: Klargjøring for import \(se Bokbrukerfelt: Klargjøring til import på side 1666\)](#).
- **Firmabøker.** Du kan importere firmabokposter for å tilordne bøker til firmaer. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer firmabokposter, se [Firmabokfelt: Klargjøring for import \(på side 1640\)](#).
- **Kontaktpersonbøker.** Du kan importere kontaktpersonbokposter for å tilordne bøker til kontaktpersoner. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer kontaktpersonbokposter, se [Kontaktpersonbokfelt: Klargjøring for import \(på side 1681\)](#).

MERKNAD: Hvis du vil importere firmabok- eller kontaktpersonbokposter, må rollen din ha rettigheten Håndter fremtidige bøker.

Når du importerer poster for å tilordne bøker til firmaer og kontaktpersoner, kan du angi en startdato og en sluttdato for hver boktilordning. Du kan også bruke feltet for fremtidig primær til å angi om boken du tilordner til et firma eller en kontaktperson, skal bli den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen når tilordningen aktiveres. Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsbaserte boktilordninger, se [Om tidsbaserte boktilordninger \(på side 1417\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter \(på side 1419\)](#)
- [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter \(på side 1419\)](#)

Om tidsbaserte boktilordninger

Du kan håndtere boktilordninger for firmaer og kontaktpersoner ved å importere firmabokposter og kontaktpersonbokposter. Du kan angi en startdato og en sluttdato for hver boktilordning du importerer. Hvis du ikke angir en startdato for en boktilordning, aktiveres tilordningen umiddelbart. Du kan også bruke feltet for fremtidig primær til å angi om boken du tilordner til et firma eller en kontaktperson, skal bli den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen når boktilordningen aktiveres.

MERKNAD:Hvis du vil importere firmabok- eller kontaktpersonbokposter, må rollen din ha rettigheten **Håndter fremtidige bøker**.

Oppdateringer i boktilordninger for firma og kontaktperson

En prosedyre for boktilordning kjøres periodisk for å undersøke alle boktilordningene for firmaer og kontaktpersoner og oppdatere tilordningene etter behov. Slik fastsetter du når prosedyren for boktilordning skal kjøres for din forekomst av Oracle CRM On Demand, kontaktperson Oracle CRM On Demand Customer Care.

Prosedysten for boktilordning oppdaterer boktilordningene for firmaer og kontaktpersoner på følgende måte:

- **Aktiverer boktilordninger.** Hvis startdatoen for en boktilordning har kommet og tilordningen ikke allerede er aktiv, aktiveres tilordningen. Når en boktilordning aktiveres, får brukere som er medlem av boken, tilgang til firmaet eller kontaktpersonen via medlemskap av boken.
Du kan for eksempel importere en firmabokpost som tilordner Bok A til Firma 1 med startdatoen 1. januar neste år. Boktilordningen for Bok A i Firma 1 aktiveres første gang prosedyren for boktilordning kjøres etter begynnelsen på dagen 1. januar neste år.
- **Fastsetter om en bok er den primære boken.** Hvis feltet for fremtidig primær er satt til J for en boktilordning og boktilordningen aktiveres, blir boken den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen.
Anta for eksempel at Bok A for øyeblikket er den primære boken for Firma 1. Du kan importere en firmabokpost som tilordner Bok B til Firma 1 med startdatoen 1. januar neste år, der feltet for fremtidig primær er satt til J. Boktilordningen for Bok B for Firma 1 aktiveres og Bok B blir den primære boken for Firma 1 første gang prosedyren for boktilordning kjøres etter begynnelsen av dagen 1. januar neste år. Bok A er ikke lenger den primære boken for Firma 1. Boktilordningen for Bok A for Firma 1 forblir imidlertid aktiv, med mindre sluttdatoen for tilordningene er passert når prosedyren for boktilordning kjøres.
- **Løser konflikter hvis flere bøker er angitt som den primære boken.** Hvis flere boktilordninger for et firma eller en kontaktperson har samme startdato og feltet for fremtidig primær også er satt til J, skjer følgende når startdatoen for tilordningene kommer:
 - Alle boktilordningene aktiveres.
 - Den første boktilordningen som aktiveres, blir den primære boken for posten.
 - Hvis det finnes en eksisterende primær bok for posten, vil ikke denne boken lenger være den primære boken for posten, men boktilordningen forblir aktiv, med mindre sluttdatoen for boktilordningen er passert.

Anta for eksempel at Bok A for øyeblikket er den primære boken for Firma 1. Du kan importere to firmabokposter for Firma 1. Den ene posten tilordner Bok B til Firma 1, og den andre posten tilordner Bok C til Firma 1. Begge tilordningene har samme startdato, 1. januar neste år, og for begge tilordningene er feltet for fremtidig primær satt til J. Tilordningene for Bok B og Bok C for Firma 1 aktiveres, og tilordningen som behandles først, blir den primære boken for Firma 1 første gang prosedyren for boktilordning kjøres etter begynnelsen av dagen 1. januar neste år. Bok A er ikke lenger den primære boken for Firma 1. Boktilordningen for Bok A for Firma 1 forblir imidlertid aktiv, med mindre sluttdatoen for tilordningene er passert når prosedyren for boktilordning kjøres.

- **Deaktiverer boktilordninger og fjerner primære bøker etter behov.** Hvis sluttdatoen for en boktilordningspost er passert, deaktiveres tilordningen, og boken fjernes fra posten. Hvis boken i tillegg var den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen, er ikke boken lenger den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen.

Anta for eksempel at Bok A for øyeblikket er den primære boken for Firma 1. Sluttdatoen for boktilordningen er 31. desember i år. Boktilordningen deaktiveres og Bok A fjernes fra posisjonen som primær bok for Firma 1 første gangen skriptet for boktilordning kjøres etter begynnelsen av dagen 1. januar neste år.

Når en boktilordning deaktiveres, avsluttes forbindelsen mellom boken og firmaet eller kontaktpersonen, og boken fjernes fra firmaet eller kontaktpersonen. Brukere har ikke lenger tilgang til firmaet eller kontaktpersonen via medlemskap i boken. Brukere som har tilgang til firmaet eller kontaktpersonen via en annen bok eller via andre komponenter for tilgangskontroll, for eksempel teammedlemskap, har imidlertid fortsatt tilgang til posten.

Du kan ikke endre prosedyren for boktilordning.

Eksempel på en tidsbasert boktilordning

Vurder følgende som et eksempel på en tidsbasert boktilordning: Bok A er ikke tilordnet til Firma 1 for øyeblikket. 1. desember i dette året importerer du en firmabokpost som tilordner Bok A til Firma 1. Boktilordningen har startdatoen 1. januar neste år og sluttdatoen 31. mars samme år. Prosedyren for boktilordning aktiverer og deaktiverer boktilordningen på følgende måte:

- Tilordningen av Bok A til Firma 1 er inaktiv og Bok A vises ikke i området med bokrelaterte opplysninger på detaljsiden for Firma 1 før prosedyren for boktilordning kjøres første gang etter begynnelsen av dagen 1. januar neste år.
- Prosedyren for boktilordning aktiverer boktilordningen første gang prosedyren for boktilordning kjøres etter begynnelsen på dagen 1. januar neste år. Når dette skjer, vises Bok A i delen med bokrelaterte opplysninger på detaljsiden for Firma 1.
- Prosedyren for boktilordning deaktiverer boktilordningen første gang prosedyren for boktilordning kjøres etter slutten på dagen 31. mars neste år. Når dette skjer, vises ikke lenger Bok A i delen med bokrelaterte opplysninger på detaljsiden for Firma 1.

Begrensninger ved angivelse av start- og sluttdatoer for boktilordninger

Når du angir start- og sluttdatoene for boktilordninger, må du legge merke til følgende begrensninger:

- Hvis du angir både en startdato og en sluttdato, må startdatoen være tidligere enn sluttdatoen.
- Hvis du ikke angir en startdato, aktiveres tilordningen når den legges til i Oracle CRM On Demand.
- Hvis du ikke angir en sluttdato, forblir boktilordningen aktiv med mindre boken fjernes fra posten.
- Hvis du angir en sluttdato og ikke angir en startdato, aktiveres boktilordningen umiddelbart og forblir aktiv til sluttdatoen nås, eller til boktilordningen fjernes fra posten (det som skjer først).

Du kan for eksempel importere en firmabokpost som tilordner Bok A til Firma 1, og som ikke har noen startdato og sluttdato. I dette tilfellet aktiveres boktilordningen umiddelbart og deaktiveres aldri i prosedyren for boktilordning, ettersom boktilordningen ikke har noen sluttdato. Du kan imidlertid fjerne Bok A fra Firma 1 via brukergrensesnittet.

MERKNAD: Et firma kan ha flere bøker tilordnet samtidig, med identiske eller ulike startdatoer og sluttdatoer for hver boktilordning. På samme måte kan en kontaktperson ha flere bøker tilordnet samtidig, med identiske eller ulike startdatoer og sluttdatoer for hver boktilordning.

Du kan se start- og sluttdatoene i detaljene for boktilordningen i brukergrensesnittet i Oracle CRM On Demand, men du kan ikke endre disse datoene i brukergrensesnittet.

Om oppdatering av eksisterende boktilordninger

Hvis du importerer en post for å tilordne en bok til et firma eller en kontaktperson og boken allerede er tilordnet til firmaet eller kontaktpersonen, oppdateres den eksisterende boktilordningsposten i Oracle CRM On Demand med

verdiene fra den importerte posten. Du kan også overskrive en eksisterende verdi i feltet Startdato eller Sluttdato ved å importere en tom verdi. Anta for eksempel at Bok A allerede er tilordnet til Firma 1. Tilordningen har en passert startdato og en fremtidig sluttdato. Du kan importere en firmabokpost for Bok A og Firma 1 som har samme startdato som den eksisterende tilordningen, men som ikke har noen sluttdato. I dette tilfellet oppdateres den eksisterende tilordningen, og sluttdatoen fjernes.

Kriterier for oppdatering av aktive boktilordninger

Hvis en eksisterende boktilordning allerede er aktiv, må de aktive periodene for den eksisterende tilordningen og posten du importerer, overlappe eller være sammenhengende. Start- og sluttdatoene for en post du importerer for å oppdatere en aktiv boktilordning, må oppfylle følgende kriterier:

- Hvis den eksisterende tilordningen ikke har noen sluttdato, kan ikke startdatoen for posten du importerer, være en fremtidig dato.
- Startdatoen for posten du importerer, kan ikke være mer enn sju dager etter sluttdatoen for den eksisterende tilordningen.

Hvis disse kriteriene ikke oppfylles, oppdateres ikke den eksisterende, aktive boktilordningen.

Kriterier for oppdatering av fremtidige boktilordninger

Hvis du importerer en post for å tilordne en bok til et firma eller en kontaktperson og det allerede finnes en boktilordningspost med en fremtidig startdato for den samme boken og samme firma eller kontaktperson, kan ikke sluttdatoen for tilordningen du importerer, være mer enn sju dager tidligere enn startdatoen for den eksisterende tilordningsposten. Hvis det for eksempel allerede finnes en post for tilordning av Bok A til Firma 1 for 1. februar neste år og du vil endre startdatoen for tilordningen til 1. januar neste år, kan ikke sluttdatoen for posten du importerer, være tidligere enn 25. januar neste år. Hvis sluttdatoen for tilordningsposten du importerer, er 24. januar eller tidligere, mislykkes importen av posten, og det vises en feilmelding som sier at posten allerede finnes.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Om import av bøker og boktilordninger (se [Om import av bøker og boktilordninger](#) på side 1416)
- [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 1419)
- [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 1419)

Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter

Dette scenariet gir ett eksempel på hvordan selskapet kan bruke egendefinerte bøker. I dette scenariet brukes egendefinerte bøker til å håndtere salgsdistrikter. Du kan bruke funksjonen for egendefinerte bøker annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

Selskapet organiserer firmaene på geografisk grunnlag og tilordner grupper med selgere som skal arbeide med firmaene i hvert geografisk område eller distrikt. I tillegg kan du velge å tilordne selgere fra ett distrikt til et annet, av ulike årsaker. Når slike nye tilordninger skjer, må du tilordne forbindelsene mellom selgere og distrikter på nytt. Det er sjeldnere at et firma flyttes fra ett distrikt til et annet. Når en slik flytting skjer, må du tilordne forbindelsene mellom firmaer og distrikter på nytt. Du finner et eksempel på å konfigurere bøker, brukere og firmaer for å støtte opp under dette scenariet, under [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 1419).

Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter

Dette emnet gir et eksempel på bruk av egendefinerte bøker til å håndtere salgsdistrikter. Du kan bruke funksjonen for egendefinerte bøker annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen. Eksemplet i dette emnet støtter opp under scenariet som er beskrevet i [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 1419).

Slik bruker du bøker til å håndtere salgsdistrikter

- 1 Opprett eller importer de egendefinerte bøkene du vil skal representere salgsdistriktene.
Hvis du vil ha flere opplysninger om oppretting av bøker, se [Opprette bøker og bokhierarkier \(på side 1426\)](#).
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bøker, se [Bokfelt: Klargjøring for import \(på side 1668\)](#).
- 2 Knytt selgeren til de passende distriktsbøkene.
Du kan knytte brukere til bøker direkte i Oracle CRM On Demand, eller du kan importere bokbrukerposter.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter brukere til bøker, se [Knytte brukere til bøker \(på side 1428\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bokbrukerposter, se Bokbrukerfelt: Klargjøring for import (se [Bokbrukerfelt: Klargjøring til import](#) på side 1666).
- 3 Konfigurer posttypen Firma i bokmodus.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer modi for posteierskap, se [Konfigurere modi for posteierskap \(på side 1425\)](#).
- 4 Importer de nødvendige firmabokpostene for å tilordne de riktige distriktsbøkene til firmaene.
Bruk startdatoen i hver firmabokpost for å angi datoen tilordningen skal tre i kraft, det vil si datoen du vil at selgerne skal ha tilgang til firmapostene fra, i sine salgsdistrikter. Hvis du ønsker det, kan du også angi datoen hver boktilordning skal avsluttes.
Hvis du vil ha flere opplysninger om import av boktilordningsposter, se følgende emner:
 - [Firmabokfelt: Klargjøring for import \(på side 1640\)](#)
 - Om import av bøker og boktilordninger (se [Om import av bøker og boktilordninger](#) på side 1416)
 - [Om tidsbaserte boktilordninger \(på side 1417\)](#)

Når du importerer firmabokpostene og prosedyren for boktilordning aktiverer tilordningene på den angitte startdatoen, får selgerne tilgang til postene i salgsdistriktene sine.

Hvis selgere flyttes fra ett salgsdistrikt til et annet, må du tilknytte forbindelsene mellom selgerne og salgsdistriktene på nytt.

Slik tilknytter du forbindelsen mellom en selger og et salgsdistrikt på nytt

- Oppdater brukerposten for selgeren på følgende måte:
 - Hvis selgeren tilordnes til et nytt salgsdistrikt, legger du til salgsdistriktsboken i brukerposten.
 - Hvis selgeren ikke lenger er tilordnet til et salgsdistrikt, fjerner du boken fra brukerposten.
- Du kan oppdatere brukerposten direkte i Oracle CRM On Demand, eller du kan importere bokbrukerposter. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter brukere til bøker, se [Knytte brukere til bøker \(på side 1428\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bokbrukerposter, se Bokbrukerfelt: Klargjøring for import (se [Bokbrukerfelt: Klargjøring til import](#) på side 1666).

Hvis firmaer flyttes fra ett salgsdistrikt til et annet, må du tilknytte forbindelsene mellom firmaene og salgsdistriktene på nytt.

Slik tilknytter du forbindelsen mellom et firma og et salgsdistrikt på nytt

- Oppdater firmaposten på følgende måte:
 - Legg til den nye salgsdistriktsboken i firmaet.
 - Fjern den gamle salgsdistriktsboken fra brukerposten.
- Du kan oppdatere firmaposten direkte i Oracle CRM On Demand, eller du kan importere firmabokposter. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du tilordner poster til bøker, se [Tilordne poster til bøker \(på side 1434\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer firmabokposter, se [Firmabokfelt: Klargjøring for import \(på side 1640\)](#).

Proessen med å sette opp bøker

Utfør følgende oppgaver for å sette opp bøker for selskapet:

- 1 Kontakt Oracle CRM On Demand Customer Care, og be om å få bokfunksjonaliteten aktivert for selskapet.
Når bokfunksjonaliteten aktiveres for selskapet i Oracle CRM On Demand Customer Care, blir flere kontroller tilgjengelige for deg i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du verifiserer at disse kontrollene er tilgjengelige, og at rollen Administrator er satt opp for å bruke bøker, se [Verifisere bokoppsett for administratorrollen \(på side 1421\)](#).
- 2 Utform bokstrukturen.
Hvis du vil ha retningslinjer for utforming av bokstrukturen, se [Om å utforme bokstrukturer \(på side 1404\)](#).
- 3 (Valgfritt) Opprett boktyper og bokbrukerroller.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette boktyper og bokbrukerroller \(på side 1425\)](#).
- 4 (Valgfritt) Konfigurerer modusen for posteierskap for posttyper.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om modi for posteierskap \(se Om modi for eierskap av post på side 1408\)](#) og [Konfigurere modi for posteierskap \(på side 1425\)](#).
- 5 Opprett bøkene og bokhierarkiene.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette bøker og bokhierarkier \(på side 1426\)](#).
- 6 Knytt brukere til bøker.
For flere opplysninger, se [Knytte brukere til bøker \(på side 1428\)](#).
- 7 Aktiver bøker for selskapet.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivere bøker for selskapet \(på side 1431\)](#).
- 8 Aktiver bøker for brukere og brukerroller.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivere bøker for brukere og brukerroller \(på side 1431\)](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om bøker og bokstrukturer:

- [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#)
- [Om Web-tjenestestøtte for bøker \(på side 1408\)](#)
- [Om import av bøker og boktilordninger \(se Om import av bøker og boktilordninger på side 1416\)](#)
- [Om tidsbaserte boktilordninger \(på side 1417\)](#)
- [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter \(på side 1419\)](#)
- [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter \(på side 1419\)](#)
- [Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster \(på side 1433\)](#)
- [Tilordne poster til bøker \(på side 1434\)](#)
- [Siden Bokhierarki \(på side 1436\)](#)
- [Bokfelt \(på side 1437\)](#)

Verifisere bokoppsett for administratorrollen

Når du vil aktivere bokfunksjonaliteten for selskapet, gjør kundebehandling følgende:

- Gir administratorrollen rettigheten Håndter bøker og tilgang til bøker
- Konfigurerer tilgangsprofilen for administratoren for å tillate tilgang til bøker

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du verifiserer at administratorrollen er konfigurert for bøker.

Slik verifiserer du at administratorrollen er konfigurert for bøker

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand som en bruker med administratorrollen.
- 2 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 4 Klikk på koblingen Håndtering av roller under Håndtering av roller.
- 5 Velg selskapets primærspåk fra listen Oversettingsspråk.
- 6 Klikk på koblingen Rediger for administratorrollen.
- 7 Gå til trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for administrasjon av roller, og verifiser at tilgangen til bokposter er den samme som i tabellen nedenfor.

Tabellen nedenfor viser tilgangen til bokposter som kreves for administratorrollen.

Posttype	Har tilgang?	Kan opprette?	Kan lese alle poster?
Bøker	Valgt	Valgt	Valgt

- 8 Gå til trinn 4, Rettigheter, og verifiser at rettigheten Håndter bøker er valgt.

Tabellen nedenfor beskriver rettigheten Håndter bøker.

Kategori	Rettighet	Beskrivelse
Administrasjon: Brukere og tilgangskontroller	Håndter bøker	Håndterer boktilgang, tilordner massedata til bøker og definerer bokrelaterte arbeidsflyter

MERKNAD: En bruker med en rolle der både rettigheten Håndter bøker og rettigheten Håndter roller og tilgang er inkludert, kan gi rettigheten Håndter bøker til andre brukerroller. Som ved de fleste administrasjonsoppgaver anbefales det at rettigheten til å håndtere bøker bare gis til selskapsadministratorer.

- 9 Gå tilbake til siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 10 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.
- 11 Velg selskapets primærspåk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- 12 Verifiser at innstillingene for tilgangsprofilene er riktige, som vist nedenfor:
 - a Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil for administrator, og verifiser at innstillingene svarer til innstillingene i tabellen nedenfor.
 - b Klikk på koblingen Rediger for eiertilgangsprofil for administrator, og verifiser at innstillingene svarer til innstillingene i tabellen nedenfor.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for å gi brukere med administratorrollen tillatelse til å håndtere bøker i Oracle CRM On Demand.

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil for administrator	Eiertilgangsprofil for administrator
Firma	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Akkreditering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Aktivitet	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Fordeling*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Applikasjon*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil for administrator	Eiertilgangsprofil for administrator
Bøker	Ikke tilgjengelig	Lese/redigere/slette	Lese/redigere/slette
Bøker	Underbøker	Vis	Vis
Bøker	Bruker	Fullstendig	Fullstendig
Forretningsplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kampanje	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Sertifisering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kontaktperson	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kurs*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Egendefinerte objekter	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Avtaleregistrering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Forhandler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Hendelse*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Eksamen*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Finanskonto*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Økonomiplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Midler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Husholdning*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Lagersporingsrapport*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Lagerperiode*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kundeemne	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
MDF-forespørsler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Meldingsplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Mål*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil for administrator	Eiertilgangsprofil for administrator
Salgsmulighet	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Partner*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Polise*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Portefølje*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Program*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Prøveparti*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Prøvetransaksjon*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Serviceforespørsel	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Smartbesøk*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Løsning	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kjøretøy*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig

MERKNAD: Posttyper som er merket med en stjerne (*), er ikke tilgjengelige i standardversjonen av Oracle CRM On Demand. Tilgangsinstillingene for disse posttypene er bare relevante hvis posttypene er tilgjengelige.

Tabellen nedenfor beskriver kontrollene som aktiveres via rettigheten Håndter bøker. Du kan få tilgang til hver komponent for å verifisere at alle nødvendige kontroller er tilgjengelige for deg.

Komponent	Kontroller som aktiveres av rettigheten Håndter bøker
Hjemmeside for administrasjon	■ Koblingen Bokhåndtering er tilgjengelig under Brukerstyring og tilgangskontroller. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Bokhierarki, der du kan opprette, oppdatere og håndtere bøker. ■ Koblingen Kjø for forespørsler om bunketilordning er tilgjengelig i området Dataadministrasjonsverktøy. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Kjø for forespørsler om bunketilordning, der detaljer om aktive og fullførte forespørsler for bunketilordninger av bøker vises.
Siden Applikasjonstilpasning	■ Koblingen Bok er tilgjengelig under Posttypeoppsett. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Applikasjonstilpasning for bok, der du kan konfigurere bokfelt og bokbrukerfelt, inkludert plukklisteverdiene for feltene Boktype og Bokbrukerrolle.
Veiviser for administrasjon av roller	■ I trinn 2, Tilgang til posttype, vises valget Bok som et linjeelement. ■ I trinn 4, Rettigheter, vises rettigheten Håndter bøker som et valg.
Veiviser for tilgangsprofil	■ I trinn 1, Navn på tilgangsprofil, vises avmerkingsboksen Kan gis til bokbrukere. ■ I trinn 2, Angi tilgangsnivåer, skjer følgende:

Komponent	Kontroller som aktiveres av rettigheten Håndter bøker
	- Valget Bok vises som et objekt på øverste nivå. - Et linjeelement for området for relaterte opplysninger om bøker vises under koblingen Relaterte opplysninger for posttyper som støtter bøker.
Siden Selskapsprofil	Avmerkingsboksen Aktiver bøker vises under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata på siden.
Veiviser for sideoppsett (Håndtering av oppsett)	I trinn 4, Relaterte opplysninger, vises området for relaterte opplysninger om bøker under Tilgjengelig på siden for alle posttyper som støtter bøker.
Siden Endre navn på posttyper	Valget Bok vises som ett av elementene på siden.
Arbeidsflyt	Handlingen Tilordne bok vises som et tilgjengelig valg (hvis rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler er aktivert for rollen din).
Menyen på listesiden	Bunketilordne bok vises som ett av menyvalgene for støttede posttyper.

Opprette boktyper og bokbrukerroller

Som hjelp til å organisere bokstrukturen kan du opprette boktyper og deretter tilordne en type til hver bok du oppretter. Hvis du for eksempel har tenkt å ha et bokhierarki for salgsdistrikter, kan du opprette en boktype med navnet Salgsdistrikt. Feltet Boktype er et redigerbart plukklistefelt som du kan tilpasse etter selskapets behov.

Du kan også opprette bokbrukerroller som du kan tilordne til brukere når du knytter dem til bøker. Bokbrukerroller er ikke det samme som Oracle CRM On Demand-brukerroller. Du kan opprette bokbrukerroller, for eksempel Salgsdistriktsbruker og Salgsdistriktsleder, som skal tilordnes til brukere som arbeider med bokhierarkiet for salgsdistrikter.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter boktyper og bokbrukerroller.

Slik oppretter du boktyper og bokbrukerroller

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Bok under Posttypeoppsett.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Applikasjonstilpasning for bok:
 - Klikk på Feltinnstillinger for bok for å opprette boktyper.
 - Klikk på Feltinnstillinger for bokbrukere for å opprette bokbrukerroller.
- 5 Klikk på koblingen Rediger plukkliste for feltet.
- 6 Angi verdiene for plukklisten, og lagre endringene.

For flere opplysninger om hvordan du redigerer plukklistefelt, se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#).

Konfigurere modi for posteierskap

I Oracle CRM On Demand kan du definere følgende modi for posteierskap som støtte for forretningsbehovene:

- Brukermodus
- Bokmodus
- Blandet modus

Hvis du vil ha flere opplysninger om modiene for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se [Om modi for eierskap av post](#) på side 1408).

Slik konfigurerer du modus for posteierskap

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for posttypen du vil konfigurere, under Posttyper.
- 4 Klikk på Feltoppsett for *posttype* under Felthåndtering, der *posttype* er navnet på posttypen du vil konfigurere.
- 5 Avhengig av hvilken modus for posteierskap du vil konfigurere, redigerer du feltene på følgende måte:
 - Hvis du vil konfigurere posttypen i brukermodus, konfigurerer du feltet Eier slik at det er et obligatorisk felt, og deretter konfigurerer du feltet Bok slik at det ikke er et obligatorisk felt.
 - Hvis du vil konfigurere posttypen i bokmodus, konfigurerer du feltet Bok slik at det er et obligatorisk felt, og deretter konfigurerer du feltet Eier slik at det ikke er et obligatorisk felt.
 - Hvis du vil konfigurere posttypen i blandet modus, konfigurerer du feltet Eier og feltet Bok slik at de ikke er obligatoriske felt.
- 6 Lagre endringene.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1207).

MERKNAD: Når du har konfigurert modusen for posteierskap, må du kontrollere at sideoppsettene for posttypen er riktig konfigurert for modusen for posteierskap. Hvis du vil ha flere opplysninger om sideoppsett for modi for posteierskap, se [Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap](#) (på side 1195).

Opprette bøker og bokhierarkier

Du oppretter bøker under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.

MERKNAD: Du kan også opprette bøker ved å importere bokposter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bokfelt: Klargjøring for import](#) (på side 1668).

Før du begynner :

- Brukerrollen din må ha rettigheten Håndter bøker for at du skal kunne utføre denne prosedyren.
- Før du begynner å opprette bøker og bokhierarkier, bør du lese emnet Om utforming av bokstrukturer (se [Om å utforme bokstrukturer](#) på side 1404).

MERKNAD: Oracle CRM On Demand genererer sporingsposter for alle endringer i bøker. Hvis brukerrollen omfatter rettigheten for tilgang til hovedsporing og sporing for administrasjonskonfigurasjon, kan du vise hovedsporing av bokendringene. Hvis du vil ha mer informasjon om visning av sporing, se [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon](#) (på side 1166).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en bok.

Slik oppretter du en bok

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på Ny på siden Bokhierarki.
- 4 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger bok, og lagre deretter posten.
Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for boken.

Felt	Beskrivelse
Boknavn	Den anbefalte maksimumslengden på et boknavn er 60 tegn, på grunn av visningen i bokvelgeren.
Boktype	(Valgfritt) Velg boktypen fra plukklisten.
Overordnet bok	■ Hvis det er en rotbok, lar du feltet stå tomt. ■ Hvis det er en underbok, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok og velger den overordnede boken.
Kan inneholde data	Gjelder bare for gjeldende bok, ikke for underbøker. Merk av i denne boksen hvis poster skal knyttes til denne boken. Bruk denne funksjonen bare på bøker som inneholder data, for best mulig ytelse. MERKNAD: I bokvelgeren, som vises overalt i Oracle CRM On Demand, identifiseres egendefinerte bøker som inneholder data, med et blått dokumentikon. Egendefinerte bøker som ikke kan inneholde data, identifiseres av et gult mappeikon.

Opprette underbøker

Hvis du vil opprette underbøker for en eksisterende overordnet bok, kan du opprette underbøkene ved hjelp av metoden i forrige prosedyre, eller du kan opprette underbøker slik det er beskrevet i følgende prosedyre.

Slik oppretter du underbøker for en eksisterende bok

- 1 Klikk på koblingen for den overordnede boken på siden Bokhierarki.
- 2 Klikk på Ny på tittellinjen Underbøker på siden Bokdetaljer.
- 3 Legg inn opplysningene om boken på siden Rediger bok, og lagre endringene.

Flytte en bok til en ny overordnet bok

Du kan endre en bok hvis du vil gjøre den til en underbok for en annen bok, eller du kan flytte en underbok fra én overordnet bok til en annen. Når du endrer den overordnede boken for en bok, endres hierarkiet på følgende måte:

- Den nye overordnede boken gjelder for gjeldende bok og alle underbøker som er underordnet den gjeldende boken.
- Brukere som er tilordnet til den gamle overordnede boken, har ikke lenger tilgang til den gjeldende boken og underbøkene.
- Brukere som er tilordnet til den nye overordnede boken, får tilgang til den gjeldende boken og underbøkene.
- Brukere som er direkte tilordnet til den gjeldende boken, blir ikke påvirket av endringen i den gjeldende boken.

MERKNAD: Hvis du vil slette en overordnet bok, må du først fjerne alle underbøker, brukere og data for boken. Når du sletter en bok, lagres boken i 30 dager i området Slettede elementer. I denne perioden kan du gjenopprette boken. Etter 30 dager blir imidlertid boken slettet permanent, og du kan ikke gjenopprette den. Hvis du vil ha opplysninger om sletting og gjenoppretting av poster, se [Slette og gjenopprette poster \(på side 164\)](#).

TIPS: Hvis du vil finne ut hvor mange poster en spesifikk bok inneholder, oppretter du en historisk rapport for hver posttype. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter rapporter, kan du se [Arbeide med hjemmesiden for analyser \(se Arbeide med hjemmesiden for analyser på side 779\)](#).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du flytter en bok til en ny overordnet bok.

Slik flytter du en bok til en ny overordnet bok

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Rediger for boken du vil endre, på siden Bokhierarki.
- 4 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok, og velg den nye overordnede boken.
- 5 Lagre endringene.

Knytte brukere til bøker

Du kan definere hvilke brukere som kan få tilgang til en bok, og hvilket tilgangsnivå hver bruker skal ha til poster i boken. Når du knytter en bruker til en bok, angir du tilgangsprofilen for brukeren når du arbeider i boken. Følgende standardvalg er tilgjengelige:

- **Rediger.** Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken.
- **Fullstendig.** Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken.
- **Skrivebeskyttet.** Brukeren kan vise postene i boken.

Du kan også opprette egendefinerte tilgangsprofiler for bøker. I plukklisten Tilgangsprofiler på siden Rediger bokbrukere finner du alle tilgangsprofiler der Kan gis til bokbrukere er valgt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se [Opprette tilgangsprofiler for bøker \(på side 1430\)](#).

Hvilket tilgangsnivå en bruker har til bøker, virker inn på brukerens generelle rettigheter til poster. Følgende eksempler viser hvordan brukerens tilgangsrettigheter fastslås.

Eksempel 1

John Jensen, en selger, har følgende oppsett i Oracle CRM On Demand:

- Har tilgang til firmaposter via selgerrollen.
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for firmaposttypen i eierens tilgangsprofil
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for firmaposttypen i standard tilgangsprofil
- Er ikke medlem i firmateamet for firmaet ABC Miniprogrammer
- Er knyttet til boken Miniprogrammerere, med tilgangsprofilen Fullstendig for boken

Hvis firmaet ABC Miniprogrammer er i boken Miniprogrammerere, gjør Johns tilgangsrettigheter til posten ABC Miniprogrammer at han kan lese, redigere og slette posten. Han har disse tilgangsrettighetene fordi tilgangskontrollsystemet i Oracle CRM On Demand beregner de mest liberale rettighetene fra alle relevante tilgangsprofiler og bruker disse. I dette tilfellet er tilgangsprofilen for boken angitt til Fullstendig, og den er derfor overordnet tilgangsprofilen for firmaposter.

Eksempel 2

Tanja Lid, en selger, har følgende oppsett i Oracle CRM On Demand:

- Har tilgang til salgsmulighetsposter via selgerrollen.
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for salgsmulighetsposttypen i eierens tilgangsprofil
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for salgsmulighetsposttypen i standard tilgangsprofil
- Er medlem av salgsmulighetsteamet med Rediger angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet
- Er knyttet til boken Miniprogrammerere, med tilgangsprofilen Fullstendig for boken

Hvis det er en salgsmulighet i boken Miniprogrammerere, gjør Tanjas tilgangsrettigheter at hun kan lese, redigere og slette posten. Hvis det imidlertid ikke er en salgsmulighet i boken Miniprogrammerere, gjør Tanjas tilgangsrettigheter (fra eiers tilgangsprofil, standard tilgangsprofil og medlemskapet i salgsmulighetsteamet) at hun kan lese og redigere salgsmuligheten, men hun kan ikke slette den.

Metoder for å knytte brukere til bøker

Du kan bruke tre metoder til å knytte brukere til bøker:

- Fra en bokpost kan du knytte flere brukere til boken.
- Fra en brukerpost kan du knytte flere bøker til brukeren.
- Du kan importere bokbrukerposter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Bokbrukerfelt: Klargjøring for import (se [Bokbrukerfelt: Klargjøring til import](#) på side 1666).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du knytter flere brukere til en bok via bokposten.

Slik knytter du flere brukere til en bok

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på navnekoblingen for boken der du vil knytte til brukere, på siden Bokhierarki.
- 4 Klikk på Legg til brukere i tittelinnen under Bokbrukere på siden Bokdetaljer.
- 5 Velg brukerne du vil knytte til boken, på siden Rediger bokbrukere.

Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for hver bruker du knytter til boken.

Felt	Beskrivelse
Brukere	Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Bruker, og velg deretter brukeren. MERKNAD: Representanter for en bruker får ikke automatisk tilgang til brukerens bok. Du må også knytte hver representant til boken.
Bokbrukerrolle	(Valgfritt) Velg rollen fra plukklisten. MERKNAD: Bokbrukerrollen er ikke en Oracle CRM On Demand-rolle. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 1425).
Tilgangsprofil	Velg tilgangsprofilen som fastslår brukerens tilgangsrettigheter til gjeldende bok og eventuelle underbøker, fra listen over profiler som er aktivert for bøker. Standardvalgene er følgende: ■ Rediger. Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken. ■ Fullstendig. Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken. ■ Skrivebeskyttet. Brukeren kan vise postene i boken. MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 1430).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du knytter flere bøker til en bruker via brukerposten.

Slik knytter du flere bøker til en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring under Bruker- og gruppehåndtering.
- 4 Klikk på etternavnet til brukeren du vil knytte til bøker for, i brukerlisten.
- 5 Klikk på Legg til bøker i tittelinnen under Tilordnede bøker på siden Brukerdetaljer.

MERKNAD: Hvis delen Tilordnede bøker ikke er tilgjengelig på siden Brukerdetaljer, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til delen i sideoppsettet.

- 6 Velg bøkene du vil knytte til brukeren, på siden Rediger tilordnede bøker, og legg inn brukeropplysningene for hver bok.

Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for hver bok du knytter til brukeren.

Felt	Beskrivelse
Boknavn	Klikk på ikonet til høyre for feltet Boknavn, velg en bok i bokvelgeren, og klikk på OK.
Bokbrukerrolle	(Valgfritt) Velg rollen fra plukklisten. MERKNAD: Bokbrukerrollen er ikke en Oracle CRM On Demand-rolle. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 1425) .
Tilgangsprofil	Velg tilgangsprofilen som fastslår brukerens tilgangsrettigheter til gjeldende bok og eventuelle underbøker, fra listen over profiler som er aktivert for bøker. Standardvalgene er følgende: ■ Rediger. Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken. ■ Fullstendig. Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken. ■ Skrivebeskyttet. Brukeren kan vise postene i boken. MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 1430) .

MERKNAD: Selv om du knytter en bruker til en bok, får ikke brukeren tilgang til boken. Hvis du vil gi brukere tilgang til bøker, må du aktivere bøker for hver bruker og hver brukerrolle som ønsker tilgang til bøker, slik det er beskrevet i [Aktivere bøker for brukere og brukerroller \(på side 1431\)](#).

Opprette tilgangsprofiler for bøker

Når du knytter en bruker til en bok, velger du en tilgangsprofil som bestemmer brukerens tilgangsrettigheter til poster i boken og eventuelle underbøker. Tilgangsprofilen for boken evalueres med alle de andre tilgangsprofilene for brukeren, og brukeren får de mest tolerante tilgangsrettighetene til en post som er tillatt i tilgangsprofilene. For flere opplysninger om hvordan tilgangsprofilene samhandler, se [Knytte brukere til bøker \(på side 1428\)](#).

Standard tilgangsprofiler som kan velges når du knytter en bruker til en bok, vises nedenfor:

- **Rediger.** Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken.
- **Fullstendig.** Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken.
- **Skrivebeskyttet.** Brukeren kan vise postene i boken.

Du kan også opprette egendefinerte tilgangsprofiler for bøker. Plukklisten Tilgangsprofiler, som vises på siden Rediger bokbrukere og på siden Rediger tilordnede bøker, inneholder alle tilgangsprofiler der Kan gis til bokbrukere er valgt.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en tilgangsprofil for bøker.

Slik oppretter du en tilgangsprofil for bøker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.
- 4 Opprett en ny tilgangsprofil, eller rediger en eksisterende tilgangsprofil.
- 5 Merk av for Kan gis til bokbrukere i trinn 1 i veiviseren for tilgangsprofil.
- 6 Velg tilgangsnivåene for hver posttype og for relaterte opplysningstyper i trinn 2, Angi tilgangsnivåer.
- 7 Når du er ferdig å opprette eller redigere tilgangsprofilen, klikker du på Fullfør for å lagre endringene.

Aktivere bøker for selskapet

Når du har satt opp bokstrukturene, kan du aktivere bøker for selskapet. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for selskapet.

Slik aktiverer du bøker for selskapet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Angi følgende valg på siden Selskapsprofil. For flere opplysninger om disse valgene, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).
 - a Kontroller at Metode for globalt søk er angitt til Målsatt søk under Selskapsinnstillinger. Når Målsatt søk er valgt, vises bokvelgeren i søkedelen på handlingslinjen.
 - b Angi Full synlighet for valget Historiske emneområder under Synlighetsinnstilling for analyse. (Denne innstillingen sørger for at data i bøker synkroniseres med data i databasen som støtter rapporter og instrumentpaneler.)
 - c Kontroller at det er merket av i følgende avmerkingsbokser under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata:

Innstilling	Formål
Aktiver bøker	Bruk dette feltet til å kontrollere om egendefinerte bøker og brukerbøker skal vises i bokvelgeren. Hvis det ikke er merket av for Aktiver bøker, vises bare brukerbøker og bøker for representanter hvis representanter finnes, i bokvelgeren. MERKNAD: Brukerrollen din må ha rettigheten Håndter bøker for at valget Aktiver bøker skal vises på siden Selskapsprofil. ADVARSEL: Du kan ikke fjerne merket i denne boksen etter at det er blitt merket av i den. Du kan imidlertid gjøre endringer i bokhierarkiet etter at valget er angitt.
Vis utvelger for bok	Aktiverer bokvelgeren som brukerne kan bruke til å filtrere poster etter bruker, representant eller egendefinert bok.

Aktivere bøker for brukere og brukerroller

Når du skal aktivere bøker for en bruker, konfigurerer du brukerrollen og standard tilgangsprofil for brukerrollen. Du konfigurerer også brukerposten for hver bruker.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for en brukerrolle. Du må utføre disse trinnene for hver rolle der bøker brukes.

Slik aktiverer du bøker for en brukerrolle

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Håndtering av roller under Håndtering av roller.
- 4 Velg selskapets primærspåk fra listen Oversettingsspråk.
- 5 Klikk på koblingen for rollen du vil endre.
- 6 Gå til trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for håndtering av roller, og konfigurere tilgangsnivåene for posttypen Bøker.

Tabellen nedenfor viser innstillingene du må konfigurere for å gi brukere (som ikke er administratorer) tilgang til bøker.

Posttype	Har tilgang?	Kan opprette?	Kan lese alle poster?
Bøker	Valgt	Ikke valgt	Ikke valgt

MERKNAD: Du må kontrollere at det ikke er merket av for Kan lese alle poster. Hvis det er merket av for dette, har brukeren tilgang til alle bøkene på listesiden Bokhierarki.

- 7 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 8 Naviger til siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 9 Klikk på Tilgangsprofiler på siden Tilgangsprofilhåndtering.
- 10 Velg selskapets primærspåk fra listen Oversettingsspråk.
- 11 Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil som brukes for brukerrollen du aktiverer for bøker, og konfigurere innstillingene for å gi tilgang til bøker og relaterte posttyper.

Tabellen nedenfor beskriver de nødvendige innstillingene i standard tilgangsprofil for en brukerrolle, som gir tilgang til bøker for rollen. Ved å konfigurere standard tilgangsprofil får brukerrollen den nødvendige tilgangen til bøker. Du trenger derfor ikke konfigurere eiertilgangsprofilen for rollen.

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil
Bøker	Ikke tilgjengelig	Skrivebeskyttet.
Bøker	Underbok	Visning. Med denne profilen kan brukeren se alle underbøker på siden Bokdetaljer. Ingen tilgang er standard.
Bøker	Bruker	Skrivebeskyttet. Med denne profilen kan brukeren se alle andre brukere som er knyttet til boken, på siden Bokdetaljer. Ingen tilgang er standard.

- 12 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for en bruker. Du må utføre disse trinnene for hver bruker som bruker bøker.

Slik aktiverer du bøker for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring under Brukerstyring.
- 4 Klikk på koblingen Rediger for brukeren du vil endre profil for.
- 5 Konfigurer følgende innstillinger under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker:
 - **Standardbok for analyse.** Denne innstillingen bestemmer hvilken brukerbok eller egendefinert bok som vises som standard for brukeren i bokvelgeren på analysesidene. Brukernavnet og ID-en for pålogging er angitt som standard for brukeren du redigerer en post for. Endre innstillingen for posten til den egendefinerte boken eller brukerboken der brukeren som oftest arbeider med rapporter og instrumentpaneler. Innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til data: Brukeren kan velge en annen bok eller bruker i bokvelgeren.
 - **Standardbok.** Denne innstillingen bestemmer hvilken brukerbok eller egendefinert bok som vises som standard for brukeren i bokvelgeren, når brukeren arbeider med andre elementer enn analysesidene. Alle er angitt som standard. Endre innstillingen til den egendefinerte boken eller brukerboken der brukeren arbeider som oftest, slik at brukeren ikke må velge boken hver gang brukeren ønsker å arbeide med data i boken. Innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til poster: Brukeren kan velge en annen bok eller bruker i bokvelgeren.
- 6 Gjør følgende under Opplysninger om brukersikkerhet på siden Rediger bruker:
 - a Angi verdien for Emneområder for rapportering til Ledersynlighet eller Teamsynlighet.
MERKNAD: Du må velge én av disse verdiene. Ellers vil ikke rapportene inneholde data. Dataene i rapporten påvirkes ikke, enten du velger Ledersynlighet eller Teamsynlighet.
 - b Angi verdien for Historiske emneområder til Full synlighet.
- 7 Klikk på Lagre.

MERKNAD: En bruker må være knyttet til en bok for å få tilgang til boken. I tillegg har ikke en brukers representanter automatisk tilgang til bøkene til brukeren. Representantene må også være knyttet til bøkene.

Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster

Hvis du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig for brukere på detaljsiden for en posttype, må du konfigurere følgende:

- Gjør delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i sideoppsettet for en posttype for brukerrollen.
MERKNAD: Du kan eventuelt opprette egendefinerte oppsett for området med relaterte opplysninger for bøker for hver av posttypene som støtter bøker. Du kan for eksempel opprette et egendefinert oppsett for området med relaterte opplysninger om bøker for firmadetaljsidene via siden Applikasjonstilpasning for posttypen Firma. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte oppsett for områdene med relaterte opplysninger, se [Tilpasse relaterte elementoppsett \(på side 1245\)](#).
- Gi brukerrollen tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen i tilgangsprofilen for brukerrollen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du gjør delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i et sideoppsett for en posttype.

Slik gjør du delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i et sideoppsett for en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.

- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
Hvis du for eksempel vil gjøre de bokrelaterte opplysningene tilgjengelige på siden Detaljer om salgsmulighet, klikker du på koblingen Salgsmulighet.
- 4 Klikk på koblingen til det ønskede sideoppsettet (for eksempel sideoppsett for salgsmulighet) under Sideoppsett.
- 5 Klikk på koblingen Rediger for siden der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig, på siden Sideoppsett for posttypen.
- 6 Gå til trinn 4, Relaterte opplysninger, i veiviseren for sideoppsett, og klikk på pilene for å flytte elementet Bøker til delen Vist.
- 7 (Valgfritt) Gå til trinn 5 i veiviseren for sideoppsett under Oppsett for relaterte opplysninger, og velg oppsettet du vil bruke for området med relaterte opplysninger for bøker.
- 8 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 9 Logg deg av Oracle CRM On Demand, og logg deg deretter på igjen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du gir en brukerrolle tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen.

Slik gir du en brukerrolle tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Tilgangsprofiler på siden Tilgangsprofilhåndtering.
- 4 Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil som brukes for brukerrollen der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig.
- 5 Gå til trinn 2, Angi tilgangsnivåer, i veiviseren for tilgangsprofil, og klikk på koblingen Relaterte opplysninger for posttypen der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig.
Hvis du for eksempel vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig på siden Detaljer om salgsmulighet, klikker du på koblingen Relaterte opplysninger ved siden av salgsmulighetsposten.
- 6 Velg tilgangsnivået for bøker i henhold til kravene i brukerrollen.
- 7 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 8 Gjenta trinn 4 til 7 for eiertilgangsprofilen som brukes for brukerrollen du aktiverer for bøker.

Tilordne poster til bøker

Du kan tilordne poster til egendefinerte bøker på følgende måter:

- **Én post om gangen (manuelt).** Du kan velge bokverdien på postdetaljsiden.
- **I bulkoperasjoner.** Du kan bunketilordne poster til bøker.
- **Ved å importere boktilordninger.** Du kan bare importere boktilordninger for firmaer og kontaktpersoner. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer boktilordninger, se [Om import av bøker og boktilordninger](#) (se [Om import av bøker og boktilordninger](#) på side 1416).

Poster kan også tilordnes til bøker ved hjelp av aktive arbeidsflytregler og betingelser. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#).

Om startdatoen og sluttdatoen for boktilordninger for firmaer og kontaktpersoner

Boktilordninger for firma- og kontaktpersonposter kan ha en startdato og en sluttdato. Du kan bare oppdatere disse feltene ved hjelp av importassistenten eller Web-tjenester. Du må bruke Web Services v1.0-API-et for alle slike Web-tjenesteforespørsler.

En boktilordning er gyldig frem til sluttdatoen eller til boktilordningen er fjernet fra posten, avhengig av hvem som kommer først. Når sluttdatoen er kommet, fjernes forbindelsen mellom boken og posten, og brukere har ikke

lenger tilgang til posten gjennom medlemskapet i boken. Brukere som har tilgang til posten gjennom andre tilgangskontrollkomponenter, for eksempel posteierskap eller teammedlemskap, vil imidlertid fortsatt ha tilgang til posten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du håndterer tidsbaserte boktilordninger, se [Om tidsbaserte boktilordninger \(på side 1417\)](#).

Før du begynner :

- Hvis du vil tilordne poster til bøker på en postdetaljside, må detaljsideoppsettet for posttypen inneholde området Bøker.
- Hvis du vil bunketilordne poster til bøker, må du ha rettigheten Håndter bøker i brukerrollen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du tilordner én post til en bok.

Slik tilordner du én post til en bok

- 1 Naviger til detaljsiden for posten.
- 2 Klikk på Legg til på tittellinjen under Bøker på detaljsiden.
- 3 Velg boken som du vil tilordne posten til, i utvelgeren for bok, og klikk på OK.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du bunketilordner poster til bøker.

Slik bunketilordner du poster til bøker

- 1 Klikk på knappen Meny på tittellinjen i listevinduet, og klikk deretter på Bunketilordne bok.
- 2 Klikk på utvelgerknappen ved siden av boksen Målbok i vinduet Bunketilordne bok. Velg deretter boken som du vil tilordne poster til, i bokoppslaget.
- 3 Velg et tilordningsvalg for postene i listen.

Tilordningsalternativene du kan velge, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg	Beskrivelse
Legg til	Brukes til å legge til målboken i alle poster. Denne tilordningen påvirker ikke eventuelle tidligere boktilordninger for postene.
Erstatt type	Brukes til å legge til målboken i alle poster, og til å fjerne eventuelle tidligere tilordnede bøker som er av samme type som målboken. MERKNAD: Boktyper defineres av selskapsadministratoren.
Erstatt alle	Brukes til å legge til målboken i alle poster, og til å fjerne alle tidligere tilordnede bøker, uavhengig av type.
Erstatt bok	Brukes til å angi boken du vil erstatte. Tilordner poster fra boken du angir her, til målboken. Andre poster påvirkes ikke.
Fjern	Brukes til å fjerne den eksisterende tilordningen til målboken fra alle poster.

Valg	Beskrivelse
Fjern alle	Brukes til å fjerne alle tilordnede bøker fra postene.

- 4 Hvis du velger et annet alternativ enn Legg til i trinn 3, må du nå velge et alternativ for Bruk på. Alternativene du kan velge for Bruk på, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg	Beskrivelse
Manuelle tilknytninger	Bruker tilordningsvalget på alle valgte poster som de eksisterende boktilordningene ble utført manuelt for
Automatiske tilknytninger	Bruker tilordningsvalget på alle valgte poster som de eksisterende boktilordningene ble utført for av arbeidsflyt eller bunke
Begge	Bruker tilordningsvalget på alle valgte poster

- 5 Klikk på Tilordne for å bruke de valgte tilordningskriteriene. Siden Kø for forespørsler om bunketilordning åpnes, og tilordningsforespørselen vises i området Aktive forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Siden Kø for forespørsler om bunketilordning \(på side 1831\)](#). Når forespørselen er behandlet, blir du varslet via e-post.

Siden Bokhierarki

På siden Bokhierarki vises opplysninger om bøker. Du kan vise delsett med bøker eller vise alle bøker. Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på siden Bokhierarki.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et annet delsett med bøker	Klikk på listen på tittellinjen Bokhierarki, og endre valget til et annet delsett med bøker, eller velg Alle bøker hvis du vil vise alle bøker.
Opprette en bok	Klikk på Ny på tittellinjen Bokhierarki. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger bok, og lagre posten.
Opprette en underbok for en eksisterende bok	Klikk på navnekoblingen for den overordnede boken. Klikk på Ny på tittellinjen Underbøker på siden Bokdetaljer. Legg inn opplysningene om boken på siden Rediger bok, og lagre endringene.
Flytte en bok til en ny overordnet bok	Klikk på koblingen Rediger for boken du vil endre. Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok på siden Rediger bok, velg den nye overordnede boken, og lagre endringene.
Knytte brukere til en bok	Klikk på navnekoblingen for boken. Klikk på Legg til brukere på tittellinjen Bokbrukere på siden Bokdetaljer. Velg brukerne du vil knytte til boken, på siden Rediger bok, og

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	legg inn brukeropplysningene. For flere opplysninger, se Knytte brukere til bøker (på side 1428) .

Bokfelt

På siden Rediger bok og siden Bokdetaljer vises detaljer for egendefinerte bøker. Du kan endre detaljene for en bok, legge til underbøker i en bok og legge til brukere i en bok.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om bok	
Boknavn	Navnet til boken.
Overordnet bok	Viser navnet til den overordnede boken hvis boken er en underbok. Hvis boken er en rotbok, er feltet tomt.
Boktype	Bøker kan tilordnes til en boktype for å gjøre det enklere å organisere bokstrukturer. For opplysninger om hvordan du oppretter boktyper, se Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 1425) .
Kan inneholde data	Angir om poster kan knyttes til denne boken. For å få bedre ytelse bør det ikke merkes av for bøker som ikke inneholder data, i denne boksen.
Partner	Spesielt for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. For flere opplysninger, se <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand i Oracle Technology Network.
Partnersted	Spesielt for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. For flere opplysninger, se <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand i Oracle Technology Network.
Del for underbøker	
Boknavn	Navnet på en bok som er en underbok av den gjeldende boken.
Boktype	Boktypen for underboken.
Kan inneholde data	Angir om poster kan knyttes til underboken.
Del for bokbrukere	

Felt	Beskrivelse
Etternavn	Etternavnet til en bruker som er knyttet til denne boken.
Fornavn	Fornavnet til en bruker som er knyttet til denne boken.
Bokbrukerrolle	Brukerens bokrolle for den gjeldende boken. En bokbrukerrolle kan tilordnes en bruker når brukeren er knyttet til en bok. Bokbrukerroller er ikke brukerroller i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 1425) .
Tilgangsprofil	Brukerens tilgangsrettigheter til den gjeldende boken og eventuelle underbøker. Velg fra listen over profiler som er aktivert for bøker. For opplysninger om hvordan du oppretter tilgangsprofiler spesielt for bøker, se Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 1430) .

Opplysninger om å feilsøke bøker

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du feilsøker bokfunksjonalitet, se 1800338.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Gruppehåndtering

Gruppehåndtering er en valgfri funksjon som gir selskapet muligheten til å sette opp team med personer som samarbeider, slik at de kan dele et felles sett med opplysninger.

Når du setter opp grupper i selskapet, kan brukere gjøre følgende:

- Gruppemedlemmer har tilgang til gruppekalendere og oppgavelister, som følger:
 - En avtale som er eid av et medlem av en gruppe, eller der et medlem av gruppen er en del av aktivitetsteamet, er synlig for alle medlemmer av gruppen i den sammenslåtte kalenderen i fanen Gruppe i de daglige, ukentlige og månedlige kalendervisningene, med mindre avtalen er merket som privat. Den sammenslåtte kalenderen viser tilgjengeligheten for alle medlemmer i gruppen, og gjør det mulig for ansatte å finne det beste tidspunktet for planlegging av avtaler og varsle ansatte (og kontaktpersoner) om avtaler. Gruppemedlemmer kan også vise de individuelle kalenderne til andre medlemmer av gruppen, i fanen Bruker på siden Kalender.
 - MERKNAD:** Brukere må ha rettigheten Del kalender tilordnet til brukerrollen for å kunne få tilgang til den sammenslåtte gruppekalenderen. Brukere som har rettigheten Del kalender, kan også opprette egendefinerte kalendervisninger. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Vise andre brukeres kalendere \(på side 214\)](#) og [Legge til egendefinerte kalendervisninger \(på side 218\)](#).
 - En oppgave som er eid av et medlem av en gruppe, eller der et medlem av gruppen er en del av aktivitetsteamet, er synlig for alle medlemmer av gruppen i oppgavelistene i fanen Gruppeoppgaver på siden Kalender, med mindre oppgaven er merket som privat.
- Gruppemedlemmer kan dele eierskap av følgende posttyper automatisk:
 - Firma
 - Kontaktperson
 - Husholdning
 - Salgsmulighet
 - Portefølje

Når en post av en av disse posttypene tilordnes til et medlem av en gruppe, blir alle medlemmer av denne gruppen felles eiere av denne posten.

MERKNAD: Hvis en kontaktperson er merket som privat, kan ikke andre gruppemedlemmer lese detaljene om kontaktpersonposten.

Hvis for eksempel en bruker tilhører gruppe XYZ, inkluderes alle firmaer som er tilordnet til brukeren etter at brukeren ble medlem av denne gruppen, i firmalistene for alle medlemmer i gruppe XYZ. I slike poster vises gruppenavnet i feltet Primærgruppe hvis feltet er finnes i detaljsideoppsettet. Alle medlemmene i gruppen, inkludert den angitte eieren av posten, vises i området for teamrelaterte opplysninger på postdetaljsiden. Alle medlemmer av gruppen kan oppdatere posten.

Medlemmene i den gjeldende gruppen har som standard full tilgang til gruppeposter som ble tilordnet til et gruppemedlem etter vedkommende ble med i gruppen.

MERKNAD: For at denne funksjonen skal virke, må du velge Standard gruppetilknytning på siden Selskapsprofil. Du må velge alternativet før du oppretter gruppene. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Sette opp grupper \(på side 1441\)](#).

Denne virkemåten gjelder for grupper:

- Hver bruker kan bare høre til én gruppe.
Etter at en bruker er lagt til i en gruppe, vises ikke lenger brukerens navn i brukerlisten når gruppemedlemmer velges.
 - Følgende skjer hvis du velger alternativet for gruppetilknytning i selskapet:
 - Poster som eksisterer før en gruppe blir definert, oppdateres ikke med mindre feltet Eier oppdateres med en ny eier som hører til i en gruppe.
 - Når en bruker blir med i en gruppe, får brukeren tilgang til gruppens poster. Poster som ble eid av det nye gruppemedlemmet før vedkommende ble med i gruppen, vises ikke automatisk for de eksisterende gruppemedlemmene. Hvis en bruker blir eier av poster etter at brukeren er lagt til i en gruppe, vises de nye postene for andre gruppemedlemmer.
- Følgende eksempel illustrerer gruppeposteierskap:
- Bruker 1 og Bruker 2 tilhører Gruppe 1. Bruker 3 tilhører ikke Gruppe 1.
 - Bruker 3 eier Firma 31. Bruker 1 og Bruker 2 har ikke tilgang til Firma 31.
 - Bruker 3 blir lagt til i Gruppe 1. Bruker 1 og Bruker 2 har ikke tilgang til Firma 31.
 - Bruker 3 blir eier av Firma 32. Bruker 1 og Bruker 2 har tilgang til Firma 32.
- Hvis brukere slettes fra en gruppe, blir de fjernet fra alle delte poster som gruppen eier. De har fortsatt tilgang til de private postene.

MERKNAD: Hvis navnet på brukeren som slettes fra gruppen, vises i feltet Eier i en delt post som gruppen eier, blir navnet i feltet Eier i denne posten endret til navnet på et annet medlem av gruppen etter at den forrige eieren er slettet fra gruppen. Når det gjøres en slik endring i eierskapet til en salgsmulighetspost eller en porteføljepost, oppdateres systemfeltene som inneholder opplysninger om den seneste endringen i posten, og opplysningene viser at posten er oppdatert av brukeren Oracle-administrator. Systemfeltene blir imidlertid ikke oppdatert for de andre posttypene som støtter grupper. For alle posttyper som støtter grupper, blir ikke endringen i feltet Eier i den delte posten inkludert i sporingen når feltet endres som et resultat av at brukeren blir slettet fra gruppen, selv om feltet Eier er konfigurert for sporing for posttypen.

Om grupper og modi for eierskap av post

Avhengig av hvilken modus for posteierskap du har valgt for en posttype, kan det hende at poster av denne typen ikke har en eier. En post kan ha en primær egendefinert bok i stedet, eller ingen eier eller primær egendefinert bok. Hvis du vil ha mer informasjon om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap \(se Om modi for eierskap av post på side 1408\)](#). Modi for posteierskap gjelder bare for posttyper som støtter bøker.

Hvis du endrer modusen for posteierskap for en posttype, kan en post som tidligere hadde en eier, få fjernet eieren fra posten når posten oppdateres første gang etter endringene av eierskapsmodus. Hvis dette er tilfelle og den tidligere eieren av posten er medlem av en gruppe, vil alle medlemmer av gruppen, med unntak av den tidligere eieren av posten, forbli medlemmer av teamet. Posttypen Firma er imidlertid unntaket fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra teamet.

MERKNAD: I standardapplikasjonen beholdes ikke den tidligere eieren av posten som medlem av teamet, slik det er beskrevet her. Administratoren kan imidlertid konfigurere posttypen slik at den tidligere eieren av posten beholdes som medlem av teamet i posten. Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av en posttype for å beholde den tidligere eieren som medlem av teamet, se [Tilpasse tidligere eierskap for delte poster](#) (se [Tilpasse tidligere eierskap for delte poster](#) på side 1336).

Grupper kontra team

Det skilles mellom *Grupper* og *Team* i Oracle CRM On Demand:

- Grupper settes opp av selskapsadministratoren og gjelder for hele settet med poster over hele selskapet. Gruppefunksjonen må aktiveres av Kundebehandling eller av selskapsadministratoren når selskapet blir klargjort for Oracle CRM On Demand.
- Posteierne eller selskapsadministratorene setter opp team. Team gjelder bare for posttypene som tillater team, inkludert følgende:
 - Firma
 - Akkreditering
 - Aktivitet
 - Søknad
 - Forretningsplan
 - Sertifisering
 - Kontaktperson
 - Kurs
 - Egendefinerte objekter
 - Avtaleregistrering
 - Hendelse
 - Eksamen
 - Husholdning
 - Kundeemne
 - MDF-forespørsel
 - Mål
 - Salgsmulighet
 - Ordre
 - Partner
 - Portefølje
 - Prøveforespørsel
 - Serviceforespørsel
 - Forespørsel om spesialpris

Eieren må eksplisitt dele posten ved hjelp av området Team på postdetaljsiden for å sette opp et team som skal ha tilgang til posten. Når det gjelder aktivitetsposter, legger posteieren til brukere i aktivitetsteamet i området for relaterte opplysninger med tittelen Brukere på aktivitetsdetaljsiden.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp grupper, se [Sette opp grupper](#) (på side 1441).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om grupper og deling av kalendere:

- [Vise andre brukeres kalendere \(på side 214\)](#)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger \(på side 218\)](#)

Sette opp grupper

Før du begynner. Gjør følgende:

- Kontroller at rollen din har de aktuelle rettighetene på følgende måte:
 - Hvis du vil opprette, redigere eller slette en gruppe, må brukerrollen din inkludere rettigheten Håndter roller og tilgang.
 - Hvis du vil legge til brukere i en gruppe eller fjerne brukere fra en gruppe, må brukerrollen din inkludere både rettigheten Håndter roller og tilgang og rettigheten Håndter brukere.
 - Hvis du vil slå funksjonen Standard gruppetilknytning på eller av, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.
- Du kan lære hvordan grupper fungerer ved å se [Gruppehåndtering \(på side 1438\)](#).

Sekvens for oppsett av grupper og import av brukere

Følg denne sekvensen når du setter opp grupper:

- 1 Aktiver funksjonen Standard gruppetilknytning.

ADVARSEL: Før du setter opp eller endrer en gruppe, må du aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning (det vil si at du må velge alternativet Standard gruppetilknytning på siden Selskapsprofil) selv om du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning. Hvis du ikke aktiverer denne funksjonen før du setter opp eller endrer en gruppe, fungerer ikke gruppen som den skal. Hvis dette skjer, må du slette gruppen, aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning og deretter opprette gruppen på nytt.
- 2 Opprett grupper, og tilordne brukere til gruppene.
- 3 Hvis du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning, men bruker grupper til å la brukere vise sammenslåtte gruppekalendere, deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning når du er ferdig med å opprette grupper og legge til medlemmer i dem.
- 4 Importer postene med standardeieren (brukeren). Dermed videreføres grupper til postene.

Slik aktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil.
- 4 Klikk på Rediger på siden Selskapsprofil.
- 5 Merk av for Standard gruppetilknytning under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata.
- 6 Lagre innstillingene.

Slik setter du opp en gruppe

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Felles delingsgrupper under Bruker- og gruppehåndtering på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på Ny gruppe på siden Gruppeliste.
- 5 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger gruppe.

Felt	Beskrivelse
Navn	Begrenset til 50 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Beskrivelse	Begrenset til 255 tegn.

MERKNAD: Du kan gi nytt navn til gruppen uten å påvirke eksisterende poster siden applikasjonen bruker den underliggende gruppe-ID-en, ikke gruppenavnet, til å spore gruppeposter. Gruppenavnet må imidlertid være unikt i selskapet.

- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Klikk på Legg til medlemmer på siden Gruppedetaljer.
- 8 Klikk på oppslagsikonene, og legg til brukere på siden Gruppemedlemmer.
Bare brukere som ikke er tilordnet til en gruppe, vises i listen. Hvis du vil vite hvilken gruppe en bruker tilhører, må du gå til brukerens detaljside.
- 9 Lagre posten.
- 10 Hvis du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning, men bruker grupper til å la brukere vise sammenslåtte gruppekalendere, deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning når du er ferdig med å opprette grupper og legge til medlemmer i dem.
Slik deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon.
 - c Klikk på koblingen Selskapsprofil.
 - d Klikk på Rediger på siden Selskapsprofil.
 - e Fjern merket for Standard gruppetilknytning under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata.
 - f Lagre innstillingene.
 Hvis du senere bestemmer deg for å endre gruppene eller gruppemedlemskapet, må du aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning på nytt før du foretar endringene, og deretter deaktivere den når du har foretatt endringene.

Om å endre innstillingen for Standard gruppetilknytning

Hvis selskapet bestemmer seg for at de ikke lenger vil bruke grupper, følger du denne sekvensen før du deaktiverer funksjonen Standard gruppetilknytning:

- 1 Slett alle brukere unntatt den du vil skal være den primære eieren av gruppens poster.
- 2 Slett gruppen.
- 3 Fjern merket for Standard gruppetilknytning i selskapsprofilen.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om grupper og deling av kalendere:

- [Gruppehåndtering \(på side 1438\)](#)
- [Vise andre brukeres kalendere \(på side 214\)](#)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger \(på side 218\)](#)

Håndtering av salgsdistrikt

Du kan sette opp salgsdistrikter og salgsdistriktshierarkier. Et selskap kan for eksempel organisere selgerne i grupper eller salgsdistrikter. Salgsdistriktene kan være basert på geografi, produkter eller bransjer. Hver salgsguppe er ansvarlig for å håndtere firmaene og salgsmulighetene i salgsdistriktet. Du kan bruke salgsdistriktene du setter opp i Oracle CRM On Demand, som utgangspunkt for å tilordne nye firma- og

salgsmulighetsposter. For opplysninger om hvordan du setter opp salgsdistrikter, se [Sette opp salgsdistrikter \(på side 1443\)](#).

Sette opp salgsdistrikter

Før du begynner :

- Hvis salgsdistriktene ikke allerede er definert i selskapet, må du fastsette navngivningsreglene og hierarkiet før du registrerer opplysningene i Oracle CRM On Demand. Når du registrerer opplysningene, begynner du fra øverste nivå og legger deretter til de underordnede salgsdistriktene.
- Rollen din må ha rettigheten Håndter salgsdistrikter for at du skal kunne utføre de følgende prosedyrene.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du definerer et salgsdistrikt.

Slik definerer du et salgsdistrikt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Styring av salgsdistrikt på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Hierarki for salgsdistrikt:
 - Hvis du vil legge til et salgsdistrikt, klikker du på Nytt salgsdistrikt.
 - Hvis du vil oppdatere opplysninger om salgsdistrikt, klikker du på den aktuelle koblingen i kolonnen Navn på salgsdistrikt, og deretter klikker du på Rediger på siden Detaljer om salgsdistrikt.
- 4 Registrer de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsdistrikt.

Felt	Beskrivelse
Navn på salgsdistrikt	Begrenset til 50 tegn.
Overordnet salgsdistrikt	La dette feltet stå tomt hvis dette er det øverste salgsdistriktet.
Gjeldende kvote	Du kan angi en kvote som er tilordnet til dette salgsdistriktet.
Valuta for salgsdistrikt	Arver selskapets standardvaluta.

- 5 Lagre posten.
- 6 (Valgfritt) Klikk på Ny på tittellinjen Underordnede salgsdistrikter på siden Detaljer om salgsdistrikt for å legge til underordnede salgsdistrikter.

Slik oppdaterer du det overordnede salgsdistriktet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Styring av salgsdistrikt på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Velg det underordnede salgsdistriktet på siden Hierarki for salgsdistrikt.
- 4 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsdistrikt.
- 5 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet salgsdistrikt på siden Rediger salgsdistrikt.
- 6 Velg det overordnede firmaet i oppslagsvinduet.
- 7 Lagre posten.

Slik oppdaterer du poster med salgsdistrikt

Du kan oppdatere feltet for salgsdistrikt på mange ulike måter i en post. Dette er vanligvis en automatisk prosess:

- **Tilordningsstyrer:** Du kan bruke Tilordningsstyrer til å fylle ut dette feltet samt den relaterte eieren og teammedlemmene for posten.
- **Importer:** Når du vil oppdatere eierskap for salgsdistrikt i mange poster, angir du at flagget Tilordne eier på nytt skal utløse tilordningen av poster ved hjelp av Tilordningsstyrer.
- **Manuell:** En bruker kan tilordne salgsdistriktet til en post.

Hvordan tilgangsrettigheter fastslås

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan Oracle CRM On Demand fastsetter tilgangsrettigheter til dataene som representeres ved de forskjellige posttypene, se følgende emner:

- Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastslås (se [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes](#) på side 1444)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 1445)
- Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastslås (se [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes](#) på side 1446)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 1448)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1449)

Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes

Når en bruker prøver å vise en liste over poster av en primær posttype ved å klikke på en fane, utføre et søk eller bruke en Web-tjeneste, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå tilgangsrettighetene for brukeren til poster av denne posttypen:

- Tillatelsene som blir gitt til en bruker i Oracle CRM On Demand, bestemmes av rettighetene i brukerrollen.
- Tillatelsene som blir gitt til en bruker i Oracle CRM On Demand, bestemmes av posttypeinnstillingene i brukerrollen (Har tilgang, Kan opprette og Kan lese alle poster).

Hvis brukerens rettigheter tillater at brukeren kan arbeide med poster av en gitt posttype, og hvis Kan lese alle poster er valgt for posttypen i brukerrollen, kan brukeren se alle poster av denne posttypen.

Hvis brukerens rettigheter tillater at brukeren kan arbeide med poster av en gitt posttype, men Kan lese alle poster ikke er valgt for posttypen i brukerrollen, kan brukeren se alle poster av denne posttypen som brukeren eier, i tillegg til alle poster av denne posttypen som brukeren har rett til å se, via en hvilken som helst av følgende komponenter for tilgangskontroll:

- Rapporteringshierarkiet
- Medlemskap i egendefinerte bøker
- Brukerdelegering
- Teammedlemskap

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1383)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1449)
- [Proessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1397)

Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes

Når en bruker prøver å oppdatere, slette eller drille ned for å se flere detaljer for en primær post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten:

- Tilgangsnivåene som er gitt via tilgangsprofilen i brukerens rolle, fastslås i Oracle CRM On Demand:
 - Hvis brukeren eier posten, brukes brukerens eiertilgangsprofil.
 - Hvis brukeren ikke eier posten, men Kan lese alle poster er valgt for posttypen i brukerens rolle, brukes brukerens standard tilgangsprofil.
- Tilgangsnivåene som er gitt via hver av følgende komponenter for tilgangskontroll, fastslås i Oracle CRM On Demand:
 - Rapporteringshierarkiet
 - Medlemskap i egendefinerte bøker
 - Brukerdelegering
 - Teammedlemskap

Du finner flere opplysninger om hvordan tilgangsnivåene som er gitt via rapporteringshierarki, medlemskap i egendefinerte bøker, brukerdelegering og teammedlemskap blir fastslått i Oracle CRM On Demand, i resten av dette emnet. I Oracle CRM On Demand brukes alltid det minst restriktive tilgangsnivået fra hver av disse komponentene for tilgangskontroll, så du må huske på dette når du oppretter tilgangsprofiler og tilordner dem til brukere, bøker og team.

Kombinasjonen av tilgangstillatelsene for posten bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten. Hvis brukeren minst har skrivebeskyttet tilgang til posten, vises postdetaljene. Ellers vises en feilmelding for brukeren.

Tilgangsrettigheter fra rapporteringshierarkiet

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via en brukers plassering i rapporteringshierarkiet, vurderes følgende momenter for hver underordnet av brukeren i Oracle CRM On Demand:

- Hvis den underordnede eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis den underordnede er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilen som er tilordnet til den underordnede som et teammedlem.

MERKNAD: Hvis den underordnede ikke eier posten eller er medlem av teamet for posten, bidrar ikke den underordnede til beregningen av tilgang.

Deretter vurderes alle tilgangsrettighetene der underordnede bidrar til beregningen av tilgang, og det minst restriktive tilgangsnivået som kan bli gitt til brukeren, beregnes i Oracle CRM On Demand.

Tilgangsrettigheter fra medlemskap i egendefinerte bøker

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via en brukers medlemskap i egendefinerte bøker, vurderes følgende i Oracle CRM On Demand:

- Hvis posten er knyttet til en bok i Oracle CRM On Demand, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra tilgangsprofilen som er knyttet til brukeren som er medlem av boken.
- Hvis posten er knyttet til en underordnet bok i et bokhierarki med flere nivåer, for eksempel øvre overordnet, overordnet og underordnet, utledes tilgangsnivået på følgende måte:
 - Hvis brukeren er medlem av alle tre bøkene, utledes tilgangsnivået fra tilgangsprofilene til brukeren fra hver av de øvre overordnede, overordnede og underordnede bøkene.
 - Hvis brukeren bare er medlem av den øvre overordnede boken, utledes tilgangsnivået fra tilgangsprofilen til brukeren fra den øvre overordnede boken.

Hvis ett eller flere av tilgangsnivåene for posten er Overta primær, brukes i alle tilfeller det arvede tilgangsnivået fra den primære posten. Hvis flere enn ett tilgangsnivå for posten er Overta primær, brukes en kobling av de overtatte tilgangsnivåene for de primære posttypene fra hver tilgangsprofil. Deretter vurderes alle tilgangsnivåer

der bokmedlemskap bidrar til beregningen av tilgang, og det minst restriktive tilgangsnivået som kan bli gitt til brukeren, fastslås i Oracle CRM On Demand.

Tilgangsrettigheter fra brukerdelegering

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via brukerdelegering, vurderes følgende for hver delegeringsbruker i Oracle CRM On Demand (det vil si hver bruker som den gjeldende brukeren er en representant for):

- Hvis delegeringsbrukeren eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til delegeringsbrukeren.
- Hvis delegeringsbrukeren er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilen som er tilordnet til delegeringsbrukeren i teamet.
- Hvis den underordnede av delegeringsbrukeren eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den underordnede.
- Hvis den underordnede av delegeringsbrukeren er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilen som er tilordnet til den underordnede i teamet.

Deretter vurderes alle tilgangsnivåer der brukerdelegering bidrar til beregningen av tilgang, og det minst restriktive tilgangsnivået som kan bli gitt til brukeren, fastslås i Oracle CRM On Demand.

Tilgangsrettigheter fra teammedlemskap

Hvis brukeren er teammedlem i en post (men ikke eieren av posten), hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilen i brukerens teammedlemskap.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger \(på side 1449\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)

Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes

Når en bruker viser detaljsiden for en post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å bestemme hvilke relaterte poster brukeren kan se:

- Oracle CRM On Demand verifiserer at brukerens rolle har de nødvendige rettighetene til å vise posttypen. Hvis brukerens rolle ikke har de nødvendige rettighetene til å vise posttypen, vises ikke postene for denne relaterte posttypen.
- Hvis den relaterte posttypen er basert på en primær posttype, verifiserer Oracle CRM On Demand at det er merket av for Har tilgang for den relaterte posttypen. Hvis det ikke er merket av for Har tilgang for den relaterte posttypen, vises ikke postene for denne relaterte posttypen.
- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukeren, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukerens underordnede på et hvilket som helst nivå i rapporteringshierarkiet, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten ikke er en relatert bruker, skjer følgende:
 - Hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.
 - Hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, brukes ikke den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.

I slike tilfeller får den gjeldende brukeren tilgang til detaljsiden for den overordnede posten på én eller flere av følgende måter:

- Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den overordnede posten, eller den overordnede posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
- Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den overordnede posten.

Derfor hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilene for den overordnede posten via hver av de aktuelle komponentene for tilgangskontroll.

- Deretter evalueres alle de relaterte tilgangsnivåene i Oracle CRM On Demand for å finne ut om tilgangsnivået Overta primær finnes i settet med tilgangsnivåer, og det fastslås hvilke poster som skal vises, som angitt nedenfor.

- Hvis tilgangsnivået Overta primær ikke blir funnet:
 - Hvis det minst restriktive tilgangsnivået er Ingen tilgang, vises ikke de relaterte postene.
 - Hvis det minst restriktive tilgangsnivået er noe annet enn Ingen tilgang, vises alle relaterte poster, inkludert poster som den gjeldende brukeren ikke er autorisert til å se.
- Hvis tilgangsnivået Overta primær blir funnet, og hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i rollen til den gjeldende brukeren, vises alle relaterte poster.
- Hvis tilgangsnivået Overta primær blir funnet, og hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i rollen til den gjeldende brukeren, blir alle poster der en hvilken som helst av betingelsene nedenfor er oppfylt, tatt med i settet med relaterte poster som vises.
 - Den gjeldende brukeren eier den relaterte posten.
 - Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den relaterte posten.
 - Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til posten.
 - Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den relaterte posten, eller den relaterte posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
 - Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den relaterte posten.

MERKNAD: De relaterte posttypene Aktiviteter, Åpne aktiviteter og Lukkede aktiviteter er unntak fra reglene som er angitt ovenfor. Hvis tilgangsnivået Overta primær blir funnet for en aktivitetsrelatert posttype, og hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for aktivitetsposttypen i rollen til den gjeldende brukeren, blir bare aktivitetene som brukeren eier, aktiviteter som brukeren har delegert til en annen bruker, og aktiviteter som eies av en gruppe, tatt med i settet med relaterte aktiviteter som vises. Aktiviteter som den gjeldende brukeren har tilgang til bare via bøker, aktiviteter som den gjeldende brukeren har tilgang til bare fordi brukeren er representant for en annen bruker, og aktiviteter som den gjeldende brukeren bare har tilgang til via rapporteringshierarkiet, er ikke inkludert i settet med relaterte aktiviteter.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger \(på side 1449\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)

Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes

Når en bruker prøver å oppdatere, slette eller drille ned for å se flere detaljer for en relatert post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten:

- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukeren, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukerens underordnede på et hvilket som helst nivå i rapporteringshierarkiet, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten ikke er en relatert bruker, skjer følgende:
 - Hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.
 - Hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, brukes ikke den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.I slike tilfeller får den gjeldende brukeren tilgang til detaljsiden for den overordnede posten på én eller flere av følgende måter:

- Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den overordnede posten, eller den overordnede posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
- Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den overordnede posten.

Når tilgang til den relaterte posten blir gitt via den overordnede posten, hentes de aktuelle tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilene for hver av de aktuelle komponentene for tilgangskontroll.

- For den relaterte posten hentes også tilgangsnivåene i Oracle CRM On Demand fra gjeldende brukers forbindelse med den relaterte posten der en hvilken som helst av følgende betingelser er oppfylt:
 - Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den relaterte posten. Hvis den gjeldende brukeren eier den relaterte posten, er brukeren også i teamet, og derfor brukes eiertilgangsprofilen.
 - Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den relaterte posten.
 - Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den relaterte posten, eller den relaterte posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
 - Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den relaterte posten.
- Deretter evalueres alle de relaterte tilgangsnivåene i Oracle CRM On Demand for å finne ut om tilgangsnivået Overta primær finnes i settet med tilgangsnivåer:
 - Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av det) blir funnet i settet med aktuelle tilgangsnivåer, overtar den relaterte posttypen rolleinnstillingene for sin egen primære posttype i tillegg til tilgangsinntillingene. Innstillingen for tilgangsnivået Overta primær bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre med postene. Hvis to eller flere tilgangsnivåer for Overta primær blir funnet i Oracle CRM On Demand, blir kombinasjonen av tilgangsnivåene bestemt. For flere opplysninger om tilgangsnivået Overta primær og kombinasjonene av det, se [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper \(på side 1390\)](#).
 - Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av det) ikke blir funnet i settet med aktuelle tilgangsnivåer, bestemmer Oracle CRM On Demand skjæringspunktet for tilgangsnivåene for den primære posttypen og den relaterte posttypen hvis den relaterte posttypen har en tilsvarende primær posttype.

Hvis tilgangsnivået for den relaterte posttypen Salgsmuligheter for eksempel er Skrivebeskyttet, og tilgangsnivået for den tilsvarende primære posttypen Salgsmulighet er Lese/redigere, er skjæringspunktet for tilgangsnivåene Skrivebeskyttet.

Kombinasjonen av alle de resulterende tilgangsnivåene for den relaterte posttypen bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre for poster av denne typen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger \(på side 1449\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)

Eksempler på tilgangsnivåberegninger

Klikk på koblingene nedenfor hvis du vil se noen eksempler på hvordan Oracle CRM On Demand beregner tilgangsrettighetene til brukere:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise \(på side 1449\)](#)
- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær \(på side 1453\)](#)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker \(på side 1456\)](#)

Tilgangsrettighetene i eksemplene er basert på bestemte konfigurasjoner av brukerroller, tilgangsprofiler og andre komponenter for tilgangskontroll. I Oracle CRM On Demand beregnes tilgangsrettighetene for en autentisert bruker hver gang brukeren samhandler med det. I Oracle CRM On Demand fastsettes tilgangsrettighetene basert på brukerens rolle og alle tilgangsprofilene som er gjeldende via eiertilgangsprofiler, standard tilgangsprofiler, rapporteringshierarkiet, medlemskap i egendefinerte bøker, brukerdelegering og teammedlemskap, som kalles *komponenter for tilgangskontroll*.

MERKNAD: Brukere kan være ansatte i selskapet eller ansatte i en partnerorganisasjon. Brukere kan også være eksterne systemer som har tilgang til Oracle CRM On Demand.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering \(på side 1383\)](#)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#)

Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet har Amanda Jacobsen rollen Selger. Amanda kan opprette nye firmaer og se alle andre firmaposter. Hun kan opprette salgsmuligheter, men hun kan bare se salgsmuligheter som hun eier, eller som hun er autorisert til å se.

Tabellen nedenfor viser posttypeinnstillingene for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Ja
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Rollen Selger gir Amanda full kontroll over firmaene og salgsmulighetene som hun oppretter, og begrensede rettigheter for poster som hun ikke eier. Rollen Selger krever to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Vis
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Vis
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

I dette eksemplet, der tilgangsrettigheter blir beregnet, antas det at overtagelse av team ikke er aktivert for posttypen Salgsmulighet. Det vil si at det ikke er merket av for valget Aktiver overtagelse av overordnet team for Salgsmulighet på siden Selskapsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om virkemåten til funksjonen for overtagelse av overordnet team, Om tilgangsoverføring via overtagelse av team (se [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse](#) på side 1386).

David Blom har også en selgerrolle i det samme selskapet. David har de samme tilgangsrettighetene som Amanda.

Amanda er eier av Salgsmulighet X, som er koblet til Firma 1. David oppretter en salgsmulighet, Salgsmulighet Y, og kobler også den til Firma 1. Amanda er ikke med i salgsmulighetsteamet.

Når Amanda viser listen over firmaer i selskapet, kan hun se alle firmaene fordi rollen tillater synlighet for alle firmaer, inkludert firmaer hun ikke eier. Tabellen nedenfor viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 for å drille ned til posten. I dette eksemplet vises bare de relevante feltene og kolonnene.

Firmadetaljer: Firma 1	
Firmadetaljer	
Firmanavn:	Firma 1
Eier:	John Hop
Salgsmuligheter	
Navn på salgsmulighet	Eier
Salgsmulighet X	Amanda Jacobsen
Salgsmulighet Y	David Blom
Firmateam	

Firmadetaljer: Firma 1		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang
Hop	John	Eier

Synlighet for relaterte poster i eksempel 1

Når det skal fastslås hvilke relaterte salgsmulighetsposter Amanda kan se for firmaet i dette eksemplet, undersøkes Amandas tilgangsrrettigheter i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

MERKNAD: Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter.
I dette eksemplet er svaret ja. Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter, og derfor kan Amanda se firmaet. Siden Amanda ikke er eieren av det overordnede firmaet, brukes Amandas standard tilgangsprofil. Tilgangsnivået for den relaterte salgsmulighetsposttypen i Amandas standard tilgangsprofil er Vise.
 - Det fastslås om den overordnede posten er i en bok der Amanda er medlem.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - Det fastslås om Amanda er medlem av firmateamet.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av firmateamet.
I dette eksemplet er svaret nei.
Hvis svaret på dette spørsmålet er ja (det vil si at én eller flere av Amandas underordnede er medlem av firmateamet), trekkes tilgangsnivået for den relaterte salgsmulighetsposttypen ut for hver av disse underordnede fra den aktuelle tilgangsprofilen, i Oracle CRM On Demand. Tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Firmatilgang i den underordnedes teammedlemskap i firmaet, brukes i slike tilfeller (ikke tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Tilgang til salgsmulighet).
 - Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.
I dette eksemplet er svaret nei.
- 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:
 - Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.
I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i brukerrollen.
 - Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.
Salgsmuligheter kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrrettigheter i dette eksemplet.
 - Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - 3 I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Vise det mest tolerante tilgangsnivået. Tilgangsnivået Overta primær finnes ikke, og derfor vises alle underordnede salgsmulighetsposter, inkludert postene som brukeren ikke er autorisert til å se.

Handlinger for relaterte poster i eksempel 1

Når en bruker prøver å utføre en handling for en relatert post, må det fastslås i Oracle CRM On Demand om brukeren har riktige tilgangsrettigheter for denne handlingen. I dette eksemplet kan Amanda prøve å lese postdetaljene, redigere posten eller slette posten. To tilfeller tas i betraktning:

- I tilfelle 1 prøver Amanda å utføre en handling for Salgsmulighet X.
- I tilfelle 2 prøver Amanda å utføre en handling for Salgsmulighet Y.

Tilfelle 1: Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet X, som hun eier.

Amandas tilgangsrettigheter undersøkes i Oracle CRM On Demand, som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

MERKNAD: Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.
I dette eksemplet er svaret nei.
- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle salgsmulighetsposter.
I dette eksemplet er svaret nei. Selv om Amanda kan se den overordnede firmaposten fordi hun bruker standard tilgangsprofil, brukes ikke denne profilen for salgsmulighetsposten.
- Det fastslås om salgsmulighetsposten er i en bok der Amanda er medlem.
I dette eksemplet er svaret nei.
- Det fastslås om Amanda er medlem av salgsmulighetsteamet.
I dette eksemplet er svaret ja. Amanda eier salgsmuligheten og er derfor i salgsmulighetsteamet. Tilgangsnivået for den primære salgsmulighetsposttypen fra Amandas standard tilgangsprofil (selgers standard tilgangsprofil) er Lese/redigere/slette.
- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av salgsmulighetsteamet.
I dette eksemplet er svaret nei.
- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.
I dette eksemplet er svaret nei.

- 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.
I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.
- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.
Posttypen Salgsmulighet kontrolleres ikke via rettigheter. Derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.
- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.
I dette eksemplet er svaret nei.

- 3 I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Lese/redigere/slette det mest tolerante tilgangsnivået.

Tilfelle 2: Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet Y, som eies av David Blom.

Amandas tilgangsrettigheter undersøkes i Oracle CRM On Demand, som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

MERKNAD: Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.
I dette eksemplet er svaret nei.
- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle salgsmulighetsposter.
I dette eksemplet er svaret nei. Selv om Amanda kan se den overordnede firmaposten fordi hun bruker standard tilgangsprofil, brukes ikke denne profilen for salgsmulighetsposten.
- Det fastslås om salgsmulighetsposten er i en bok der Amanda er medlem.
I dette eksemplet er svaret nei.
- Det fastslås om Amanda er medlem av salgsmulighetsteamet.
I dette eksemplet er svaret nei.
- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av salgsmulighetsteamet.
I dette eksemplet er svaret nei.
- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.
I dette eksemplet er svaret nei.

2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.
I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.
- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.
Posttypen Salgsmulighet kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.
- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.
I dette eksemplet er svaret nei.

3 I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Ingen tilgang det endelige tilgangsnivået.

Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær \(på side 1453\)](#)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker \(på side 1456\)](#)

Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet har Amanda Jacobsen rollen som Selger i sitt selskap. Amanda kan opprette nye firmaer og se alle andre firmaposter. Hun kan opprette salgsmuligheter, men hun kan bare se salgsmuligheter som hun eier, eller som hun er autorisert til å se.

Tabellen nedenfor viser posttypeinnstillingene for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Ja

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Rollen Selger gir Amanda full kontroll over firmaene og salgsmulighetene hun oppretter, og begrensede rettigheter for poster som hun ikke eier. Rollen Selger krever to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Overta primær
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Overta primær
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

I dette eksemplet, der tilgangsrettigheter blir beregnet, antas det at overtagelse av team ikke er aktivert for posttypen Salgsmulighet. Det vil si at det ikke er merket av for valget Aktiver overtagelse av overordnet team for Salgsmulighet på siden Selskapsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om virkemåten til funksjonen for overtagelse av overordnet team, Om tilgangsoverføring via overtagelse av team (se [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse](#) på side 1386).

David Blom er også en selger i det samme selskapet. David har de samme tilgangsrettighetene som Amanda.

Amanda er eier av Salgsmulighet X, som er koblet til Firma 1. David oppretter en salgsmulighet, Salgsmulighet Y, og kobler også den til Firma 1. Amanda er ikke med i salgsmulighetsteamet.

Når Amanda viser listen over firmaer i selskapet, kan hun se alle firmaene fordi rollen tillater synlighet for alle firmaer, inkludert firmaer hun ikke eier. Tabellen nedenfor viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 for å drille ned til posten. I dette eksemplet vises bare de relevante feltene og kolonnene.

Firmadetaljer: Firma 1	
Firmadetaljer	
Firmanavn:	Firma 1
Eier:	John Hop
Salgsmuligheter	
Navn på salgsmulighet	Eier
Salgsmulighet X	Amanda Jacobsen
Firmateam	

Firmadetaljer: Firma 1		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang
Hop	John	Eier
Blom	David	Medlem

Synlighet for relaterte poster i eksempel 2

Når det skal fastslås hvilke relaterte salgsmulighetsposter Amanda kan se for firmaet i dette eksemplet, undersøkes Amandas tilgangsrettigheter i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:
 - Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter.
I dette eksemplet er svaret ja. Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter, og derfor kan Amanda se firmaet. Siden Amanda ikke er eieren av det overordnede firmaet, brukes Amandas standard tilgangsprofil. Tilgangsnivået for den salgsmulighetsrelaterte posttypen i Amandas standard tilgangsprofil er Overta primær.
 - Det fastslås om den overordnede posten er i en bok der Amanda er medlem.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - Det fastslås om Amanda er medlem av firmateamet.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av firmateamet.
I dette eksemplet er svaret nei.
Hvis svaret på dette spørsmålet er ja (det vil si at en eller flere av Amandas underordnede er medlem av firmateamet), trekkes tilgangsnivået for den salgsmulighetsrelaterte posttypen ut for hver av disse underordnede fra den aktuelle tilgangsprofilen, i Oracle CRM On Demand. Tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Firmatilgang i den underordnedes teammedlemskap i firmaet, brukes i slike tilfeller (ikke tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Tilgang til salgsmulighet).
 - Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.
I dette eksemplet er svaret nei.
- 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:
 - Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.
I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.
 - Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.
Salgsmuligheter kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.
 - Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.
I dette eksemplet er svaret ja. Derfor vises følgende salgsmulighetsposter for firmaet i Oracle CRM On Demand:
 - Alle koblede salgsmulighetsposter der Amanda er eier.
 - Alle koblede salgsmulighetsposter som Amanda har autorisasjon til å se gjennom alle andre tilgangskontrollkomponenter.

Amandas rolle gir henne ikke mulighet til å se salgsmuligheter som hun ikke eier, og hun kan derfor ikke se salgsmuligheten som David Blom opprettet.

Handler for relaterte poster i eksempel 2

Når Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet X i dette eksemplet, er beregningen den samme, og utfallet av tilgangsrettighetene er det samme som i Tilfelle 1 i [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise \(på side 1449\)](#). Det siste tilgangsnivået er Lese/redigere/slette.

Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise \(på side 1449\)](#)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker \(på side 1456\)](#)

Eksempel 3: Sikre data via bøker

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet bruker et selskap egendefinerte bøker til å organisere dataene etter salgsdistrikt. Det brukes to bøker i dette eksemplet: Sørvest og Øst.

Boken Sørvest har tre medlemmer:

- Amanda Jacobsen
- David Blom
- Karl Gundersen

Alle brukere i bok Sørvest har tilgangsprofilen Skrivebeskyttet i deres bokroller.

Boken Øst har tre medlemmer:

- Roger Røed
- Raj Kumar
- John Hop

Alle brukere i bok Øst har tilgangsprofilen Skrivebeskyttet i deres bokmedlemskapspost.

Når en av brukerne oppretter en firma- eller salgsmulighetspost, tilordner en automatisert prosess (arbeidsflyt) riktig bok til posten. Tilordningen er basert på postens attributt for salgsdistrikt.

Alle brukerne har rollen Selger. De kan opprette nye firmaer og salgsmuligheter. De kan se alle firma- og salgsmulighetsposter i sitt salgsdistrikt, men ikke i andre salgsdistrikter.

Tabellen nedenfor viser posttypeinnstillingene for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Nei
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Alle brukerne har full kontroll over firmaene og salgsmulighetene de oppretter, men de har begrensede rettigheter til poster som de selv ikke eier. Rollen Selger krever to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Overta primær
		Bøker	Skrivebeskyttet
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Bøker	Skrivebeskyttet

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Overta primær
		Bøker	Skrivebeskyttet
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Bøker	Skrivebeskyttet

MERKNAD: For alle primære posttyper som støtter bøker, er forbindelsen til den bokrelaterte posttypen en én-til-underordnet-forbindelse.

I dette eksemplet, der tilgangsrettigheter blir beregnet, antas det at overtagelse av team ikke er aktivert for posttypen Salgsmulighet. Det vil si at det ikke er merket av for valget Aktiver overtagelse av overordnet team for Salgsmulighet på siden Selskapsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om virkemåten til funksjonen for overtagelse av overordnet team, Om tilgangsoverføring via overtagelse av team (se [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse](#) på side 1386).

Når Amanda Jacobsen viser listen over firmaer som er kunder i hennes selskap, kan hun bare se firmaene i boken Sørøst og som er kunder hun eier. Hun kan ikke se andre firmaer.

Tabellen under viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 og foretar en neddrilling i posten. I dette eksemplet vises bare de relevante feltene og kolonnene.

Firmadetaljer: Firma 1		
Firmadetaljer		
Firmanavn:	Firma 1	
Eier:	John Hop	
Salgsmuligheter		
Navn på salgsmulighet		Eier
Salgsmulighet X		Amanda Jacobsen
Salgsmulighet Y		David Blom
Firmateam		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang

Firmadetaljer: Firma 1		
Hop	John	Eier

De to salgsmulighetene som Amanda kan se, finnes i boken Sørvest, som hun er medlem av. Også alle andre medlemmer av boken Sørvest kan se disse to salgsmulighetene.

John Hop er medlem av boken Øst. Når John logger seg på Oracle CRM On Demand, kan han også se Firma 1 fordi han eier denne kunden. Han kan derimot ikke se salgsmuligheter som han ikke selv eier, som er knyttet til Firma 1. Tilgangsnivået Overta primær for den salgsmulighetsrelaterte posttypen for firmaer sørger for denne sikkerheten.

Roger Røed og Raj Kumar, som er medlemmer av bok Øst, kan ikke se poster for Firma 1, Salgsmulighet X eller Salgsmulighet Y. De kan ikke se firmaet fordi det ikke finnes i bok Øst, og fordi deres roller ikke gir dem tilgang til å se firmaposter som de selv ikke eier. Av samme grunn kan de heller ikke se Salgsmulighet X eller Salgsmulighet Y fordi disse salgsmulighetene ikke finnes i bok Øst, og fordi deres roller forhindrer dem fra å se salgsmuligheter de ikke eier.

Amanda kan ikke gjøre endringer i Salgsmulighet Y, som David Blom eier. Årsaken til dette er følgende:

- Amanda eier ikke dette firmaet som kunde, og hennes eiertilgangsprofil brukes derfor ikke.
- Amandas rolle gir henne ikke tilgang til salgsmulighetsposter som hun ikke eier, og derfor brukes heller ikke hennes standard tilgangsprofil.
- Den eneste tilgangsprofilen som er aktiv nå, er tilgangsprofilen Skrivebeskyttet som Amanda har som medlem av bok Sørvest.

Derfor er Amandas tilgangsnivå til Salgsmulighet Y Skrivebeskyttet.

Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise \(på side 1449\)](#)
- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær \(på side 1453\)](#)

Forretningsprosesshåndtering

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Opprette prosesser \(på side 1465\)](#)
- [Legge til overgangsstatuser i prosesser \(på side 1466\)](#)
- [Begrense prosesser \(på side 1468\)](#)
- [Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser \(på side 1468\)](#)
- [Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper \(på side 1469\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler \(på side 1530\)](#)

- Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger (på side 1531)
- Slette arbeidsflytregler og handlinger (på side 1532)
- Vise feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt (på side 1534)
- Slette feilforekomster fra Feilovervåker for arbeidsflyt (på side 1535)
- Vise ventende forekomster i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt (på side 1540)
- Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt (på side 1541)
- Sette opp tilknytningsregler (på side 1548)
- Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne (på side 1554)
- Opprette oppsett for konvertering av kundeemne (på side 1555)
- Opprette prognosedefinisjonen (på side 1558)
- Oppdatere prognosedefinisjonen (på side 1563)
- Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere (på side 1564)
- Tilpasse selskapets bransjelist (på side 1570)
- Endringssporing (på side 1571)
- Aktivere funksjonen for endringssporing (på side 1572)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon (på side 1460)
- Om primærfelt i prosessadministrasjon (på side 1460)
- Scenario for låsing av aktivitetsposter (på side 1460)
- Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster (på side 1461)
- Funksjonalitet for prosessadministrasjon (på side 1463)
- Prosessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand (på side 1464)
- Arbeidsflytkonfigurasjon (på side 1470)
- Arbeidsflytovervåkere (på side 1534)
- Om tilknytningsregler (på side 1544)
- Administrasjon av omgjøring av kundeemner (på side 1553)

Prosessadministrasjon

I delen for prosessadministrasjon i Oracle CRM On Demand, kan du definere prosesser for å forhindre at brukere, inkludert eksterne applikasjoner, utfører enkelte handlinger i poster av en gitt posttype når postene har en bestemt status. Når du forhindrer at brukere utfører enkelte handlinger på denne måten, kalles det å *låse poster*.

Funksjonen for prosessadministrasjon er ikke aktivert i Oracle CRM On Demand som standard. Den må aktiveres for hvert enkelt selskap i Oracle CRM On Demand Customer Care. Hvis selskapet vil bruke funksjonen for prosessadministrasjon, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care og ber om å få tildelt rettigheten Prosessadministrasjon til selskapets administratorrolle.

Når Oracle CRM On Demand Customer Care tildeler selskapsadministratoren rettigheten Prosessadministrasjon, kan selskapsadministratoren deretter tildele rettigheten til andre roller.

MERKNAD: Kontrollene som fastsetter hvilke poster som er låst, er den siste sikkerhetskomponenten som undersøkes i Oracle CRM On Demand ved beregning av rettighetene en bruker har til å arbeide med en post. Tillatelsene som er tildelt av alle de andre komponentene for tilgangskontroll, undersøkes først. En *komponent for tilgangskontroll* er en funksjon i Oracle CRM On Demand som bidrar til beregningen av rettighetene en bruker har til å få tilgang til og arbeide med poster. Eksempler på komponenter for tilgangskontroll er: posteierskap, tilgangsprofiler, roller, team, bøker og rapporteringshierarkiet. Kontrollene som låser poster, overstyrer ikke eventuelle begrensninger som brukes av de andre komponentene for tilgangskontroll.

Hvis det er nødvendig, kan du la visse brukere overstyre prosessene for låsing av poster som selskapet fastholder. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om overstyring av prosesser for låsing av poster \(på side 1470\)](#).

Hvis du vil ha opplysninger om prosesser og hvordan du oppretter dem, se følgende emner:

- [Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon \(på side 1460\)](#)
- [Om primærfelt i prosessadministrasjon \(på side 1460\)](#)
- [Scenario for låsing av aktivitetsposter \(på side 1460\)](#)
- [Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster \(på side 1461\)](#)
- [Funksjonalitet for prosessadministrasjon \(på side 1463\)](#)
- [Prosessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand \(på side 1464\)](#)
- [Opprette prosesser \(på side 1465\)](#)
- [Legge til overgangsstatuser i prosesser \(på side 1466\)](#)
- [Begrense prosesser \(på side 1468\)](#)
- [Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser \(på side 1468\)](#)
- [Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper \(på side 1469\)](#)

Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon

I en prosess for en posttype definerer du flere overgangsstatuser. En *overgangsstatus* representerer en status en post går inn i når bestemte forhold er oppfylt. Et *overgangsfelt* er et plukklistefelt i posttypen som fastsetter overgangen for en post fra én overgangsstatus til en annen. Plukklistefeltet for en prosess identifiseres i definisjonen av prosessen.

I en prosess kan hver verdi i overgangsfeltet kobles til én overgangsstatus. For hver overgangsstatus kan du angi følgende opplysninger:

- **Betingelse.** Betingelsen fastsetter om en post kan flyttes til denne overgangsstatusen.
- **Feilmelding.** Feilmeldingen vises hvis forholdet ikke er oppfylt når en bruker prøver å flytte en post til denne overgangsstatusen.
- **Posttilgangskontroller.** Posttilgangskontrollene fastsetter hvilke handlinger brukerne ikke kan utføre på en post når posten er i overgangsstatusen. Du kan forhindre at brukere sletter eller oppdaterer poster i overgangsstatusen.
- **Feltoppsett.** Feltoppsettet fastsetter virkemåten for bestemte felt når en post er i overgangsstatusen.
- **Relaterte tilgangskontroller.** De relaterte tilgangskontrollene fastsetter hvilke handlinger brukerne ikke kan utføre på relaterte poster når den overordnede posten er i overgangsstatusen.

Du kan for eksempel definere en prosess for posttypen Løsning, bruke feltet Status som overgangsfelt og legge til tre overgangsstatuser i prosessen, en for hver av følgende statusverdier: Utkast, Godkjent og Foreldet. Du kan deretter forhindre at brukere sletter løsninger som er i overgangsstatusen for statusen Godkjent, eller forhindre at brukere oppdaterer løsninger som er i overgangsstatusen for statusen Foreldet, og så videre.

Om primærfelt i prosessadministrasjon

Du kan bruke et plukklistefelt i en posttype til å begrense en prosess, slik at prosessen bare gjelder for enkelte poster av denne posttypen. Plukklistefeltet kalles *primærfeltet*, og en prosess gjelder bare for poster der verdien i primærfeltet i posten samsvarer med én av verdiene du angir for prosessen, det vil si primærverdiene. Feltet Type besøk kan for eksempel brukes som primærfelt i posttypen Aktivitet. Du kan begrense en prosess for posttypen Aktivitet slik at prosessen bare gjelder for enkelte typer besøksposter.

Scenario for låsing av aktivitetsposter

Dette emnet gir et eksempel på hvordan selgere i et farmasøytisk selskap bruker besøksaktivitetsposter i Oracle CRM On Demand til å registrere detaljer om besøkene hos kunder, og hvordan besøksaktivitetspostene låses på

bestemte punkter. Selskapet kan bruke Oracle CRM On Demand annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

En selger planlegger et besøk på en lokal klinikk for å fylle opp prøveskapet på klinikken, og for å snakke med daglig leder på klinikken om et nytt produkt som det farmasøytiske selskapet er i ferd med å lansere. Selgeren har tenkt å gi daglig leder på klinikken en reklame-CD som inneholder resultatene fra kliniske forsøk og en hvitbok. Når selgeren definerer besøksaktivitetsposten i Oracle CRM On Demand, settes statusen for posten til Ikke startet.

Når selgeren kommer til klinikken, oppstår det en forsinkelse mens en ansatt henter nøkkelen til prøveskapet. Selgeren bruker tiden til å oppdatere statusen for besøksaktivitetsposten i Oracle CRM On Demand til Pågår. Selgeren fyller opp prøveskapet, deler meldingen om det nye produktet med daglig leder på klinikken, og overleverer reklamematerialet.

Mot slutten av dagen logger selgeren på Oracle CRM On Demand og begynner å oppdatere postene som er knyttet til dagens aktiviteter. Selgeren oppdaterer besøksaktivitetsposten for besøket på klinikken, men vil se gjennom posten én gang til før statusen for posten endres til den endelige statusen Sendt. Selgeren skal imidlertid etter planen delta på et salgsmøte, så selgeren setter statusen for posten til Fullført før møtet starter. Posten kan nå ikke slettes fra Oracle CRM On Demand.

Når selgeren kommer tilbake fra møtet og har sett gjennom besøksaktivitetsposten på nytt, settes statusen for posten til Sendt. Besøksaktivitetsposten kan nå ikke oppdateres, den kan ikke slettes fra Oracle CRM On Demand, og alle feltene i posten er skrivebeskyttet. I tillegg kan ikke andre poster kobles til den sende besøksaktivitetsposten. Du finner et eksempel på en prosess som støtter dette scenariet, i [Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster \(på side 1461\)](#).

Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster

Dette emnet inneholder et eksempel på å opprette en prosess som støtter opp under scenariet som beskrives i [Scenario for låsing av aktivitetsposter \(på side 1460\)](#). Du kan bruke denne funksjonen annerledes, avhengig av forretningsmodell.

Du oppretter en prosess som begrenser handlingene brukeren kan utføre, på følgende måte:

- Når statusen for posten er Fullført, kan ikke brukere slette posten.
- Når statusen for posten er Sendt, skjer følgende:
 - Brukere kan ikke oppdatere eller slette posten, og de kan ikke koble andre poster til besøksaktivitetsposten.
 - Alle felt i besøksaktivitetsposten er skrivebeskyttet.
- Prosessen gjelder for firmabesøk og profesjonelle oppringinger, men ikke generelle besøk.

Slik setter du opp en prosess som låser besøksaktivitetsposter

- 1 I Oracle CRM On Demand oppretter du en prosess på følgende måte:

- a Angi et unikt navn for prosessen i feltet Prosessnavn.
- b Velg Aktivitet i feltet Objektnavn.

Når du velger Aktivitet i feltet Objektnavn, settes verdien i feltet Primær automatisk til Type besøk. Feltet Overgang settes automatisk til Status. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter prosesser, se [Opprette prosesser \(på side 1465\)](#).

- 2 Legg til overgangsstatusene som vises i tabellen nedenfor, i prosessen du opprettet i trinn 1 i denne prosedyren.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til overgangsstatuser i prosesser, se [Legge til overgangsstatuser i prosesser \(på side 1466\)](#).

Delstat	Avmerkingsboksen Deaktiver oppdatering	Avmerkingsboksen Deaktiver sletting/ fjerning
Ikke startet	Ikke valgt	Ikke valgt
Pågår	Ikke valgt	Ikke valgt
Fullført	Ikke valgt	Valgt
Lagret	Valgt	Valgt

- 3 Begrens prosessen slik at den gjelder for firmabesøk og profesjonelle oppringinger, men ikke generelle besøk, ved å legge til de primære verdiene Firmabesøk og Profesjonelle oppringinger i prosessen.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du begrenser prosesser, se [Begrense prosesser \(på side 1468\)](#).
- 4 I overgangstatusen Sendt konfigurerer du feltoppsettet og merker av for Skrivebeskyttet for alle felt.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du konfigurerer feltoppsettet for overgangstatuser, se [Konfigurere feltoppsettet for overgangstatuser \(på side 1468\)](#).
- 5 I overgangstatusene Fullført og Sendt aktiverer du de passende tilgangskontrollene for de relaterte posttypene.
Innstillingene for avmerkingsboksene vises i tabellen nedenfor. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du aktiverer tilgangskontroller for relaterte posttyper, se [Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper \(på side 1469\)](#).

Overgangsstatus	Relatert posttype	Deaktiver opprettelse/ tilføyelse	Deaktiver oppdatering	Deaktiver sletting/fjerning
Fullført	Svar på melding	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Detaljer om produkter	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Leverte reklameartikkel	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Leverte prøver	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Prøveforespørsler	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Prøvetransaksjoner	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Signaturer	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Løsninger	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt

Overgangsstatus	Relatert posttype	Deaktiver opprettelse/tilføyelse	Deaktiver oppdatering	Deaktiver sletting/fjerning
Sendt	Vedlegg	Valgt	Valgt	Valgt
	Bøker	Valgt	Valgt	Valgt
	Kontaktpersoner (M:M)	Valgt	Valgt	Valgt
	Egendefinerte objekter 01 til 03	Valgt	Valgt	Valgt
	Svar på melding	Valgt	Valgt	Valgt
	Detaljer om produkter	Valgt	Valgt	Valgt
	Leverte prøver	Valgt	Valgt	Valgt
	Prøveforespørsler	Valgt	Valgt	Valgt
	Prøvetransaksjoner	Valgt	Valgt	Valgt
	Signaturer	Valgt	Valgt	Valgt
	Løsninger (M:M)	Valgt	Valgt	Valgt

MERKNAD: Prøveforespørselsposter har tilkoblede poster for prøveforespørselsartikler som også må låses når den overordnede posten låses. Hvis du vil låse postene for prøveforespørselsartikler, må du konfigurere en separat prosess som er basert på posttypen Prøveforespørsel. På samme måte har prøvetransaksjonsposter tilkoblede transaksjonsartikkelposter. Hvis du vil låse transaksjonsartikkelpostene, må du konfigurere en separat prosess som er basert på posttypen Prøvetransaksjon. Prosessen som du konfigurerer for en posttype, låser de overordnede postene av denne posttypen og de underordnede postene, men prosessen låser ikke poster som er koblet til de underordnede postene.

Funksjonalitet for prosessadministrasjon

Følgende posttyper støttes for prosessadministrasjon:

- Firma
- Aktivitet
- Adresse
- Forretningsplan
- Produktdetaljer for besøk
- Hendelse
- Kundeemne
- Meldingsplan
- Mål
- Salgsmulighet
- Prøveansvarsfraskrivelse

- Prøveforespørsel
- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel
- Løsning

Begrensninger

Følgende restriksjoner gjelder:

- Bare én prosess kan defineres for hver av posttypene som støtter prosessadministrasjon.
- For hver av de støttede posttypene brukes feltet Status i posttypen som overgangsfelt for prosessen. Du kan ikke velge et alternativt overgangsfelt.

MERKNAD: Brukere kan ikke endre statusen for en produktdetaljpost for besøk direkte. Oracle CRM On Demand oppdaterer statusen for en produktdetaljpost for besøk når statusen for det relaterte besøket oppdateres, slik at statusen for en produktdetaljpost for besøk alltid er den samme som statusen for det relaterte besøket.

- Bare posttypen Aktivitet støtter bruken av et primærfelt til å begrense prosessen. Primærfeltet i posttypen Aktivitet er feltet Type besøk. Du kan ikke velge et alternativt primærfelt.
- Valgene for feltoppsettet for overgangsstatuser er begrenset til å angi at enkelte felt er skrivebeskyttet når en post er i overgangsstatusen.
- Feltet Ordrenummer og avmerkingsboksen Standard, som vises i prosessposten når du lagrer prosessen, brukes ikke i den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.

Relaterte posttyper

For hver enkelt overordnede posttype som støttes for prosessadministrasjon, kan du aktivere tilgangskontroller for alle de relaterte posttypene som støttes for den overordnede posttypen, og som er tilgjengelige for selskapet, med unntakene som vises i tabellen nedenfor.

Overordnet posttype	Relaterte posttyper som ikke støttes
Firma	■ Vurderinger ■ Finanskonto: Filial ■ Finanskonto: Utestengte institusjoner
Aktivitet	Vurderinger
Forretningsplan	Vurderinger
Kundeemne	Vurderinger
Mål	Vurderinger
Salgsmulighet	Vurderinger
Serviceforespørsel	Vurderinger

MERKNAD: Du kan la visse brukere overstyre prosessene for låsing av poster som selskapet fastholder. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om overstyring av prosesser for låsing av poster \(på side 1470\)](#).

Proessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand

Utfør følgende handlinger når du skal definere en prosess i Oracle CRM On Demand:

- 1 Opprette prosesser (på side 1465)
- 2 Legge til overgangsstatuser i prosesser (på side 1466)

Du kan også velge å utføre følgende oppgaver:

- Begrense prosesser (på side 1468)
- Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser (på side 1468)
- Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper (på side 1469)

Opprette prosesser

Du oppretter en prosess ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Proessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand \(på side 1464\)](#)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik oppretter du en prosess

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Prosessadministrasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Ny på siden Prosessliste.
- 4 Fyll ut prosessopplysningene på siden Rediger prosess.
- 5 Lagre endringene.

MERKNAD: Feltet Ordrenummer og avmerkingsboksen Standard, som vises på siden Prosessdetaljer når du lagrer prosessen, brukes ikke i den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor beskriver prosessfeltene. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan disse feltene brukes i den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand, se begrensningene som er oppført i Funksjonen Prosessadministrasjon (se [Funksjonalitet for prosessadministrasjon](#) på side 1463).

Felt	Beskrivelse
Prosessnavn	Navnet som du gir til prosessen.
Posttype	Posttypen for prosessen. Hvis du vil ha en liste over posttypene du kan opprette prosesser for, se Funksjonen Prosessadministrasjon (se Funksjonalitet for prosessadministrasjon på side 1463).
Primærfelt	Navnet på feltet i posttypen som skal brukes som et filter for å begrense prosessen til bestemte poster av posttypen. Dette feltet er skrivebeskyttet. For posttypen Aktivitet vil standardverdien i Primærfelt være Type besøk. For andre posttyper vil feltet være tomt. Hvis du vil ha flere opplysninger om primærfelt, se Om primærfelt i prosessadministrasjon (på side 1460).
Overgangsfelt	Navnet på feltet i posttypen som fastsetter overgangen av poster fra én overgangsstatus til en annen. Dette feltet er skrivebeskyttet. Standardverdien er Status for alle posttyper som

Felt	Beskrivelse
	støttes. Hvis du vil ha flere opplysninger om overgangsfelt, se Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon (på side 1460).
Beskrivelse	(Valgfritt) En beskrivelse av prosessen.

Legge til overgangsstatuser i prosesser

I en prosess kan du koble hver verdi i overgangsfeltet til én overgangsstatus. Hvis du vil ha flere opplysninger om overgangsfelt og overgangsstatuser, se [Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon](#) (på side 1460).

Du legger til en overgangsstatus i en prosess ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Proessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand](#) (på side 1464)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik legger du til en overgangsstatus i en prosess

- 1 Klikk på koblingen Prosessnavn for prosessen du vil legge til overgangsstatusen i, på siden Prosessliste.
- 2 Rull til delen Overgangsstatuser på siden Prosessdetaljer, og klikk deretter på Legg til på tittellinjen i delen.
- 3 Fyll ut opplysningene om overgangsstatusen på siden Rediger overgangsstatus.
- 4 Lagre endringene.
- 5 Gjenta trinn 2-4 i denne prosedyren for hver overgangsstatus du vil legge til i prosessen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen av feltene for overgangsstatus. Overskriftene under Nøkkelopplysninger og Validering på siden i Oracle CRM On Demand viser navnet på overgangsfeltet.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger	
Delstat	Verdien i overgangsfeltet som identifiserer denne overgangsstatusen. Hver enkelt verdi i overgangsfelt kan bare brukes med én overgangsstatus i prosessen. Når en verdi er brukt med en overgangsstatus, fjernes verdien fra plukklisten med verdier i feltet Status.
Kategori	(Valgfritt) Salgskategorien som overgangsstatusen er knyttet til
Beskrivelse	(Valgfritt) En beskrivelse av overgangsstatusen.
Validering	

Felt	Beskrivelse
Betingelse	(Valgfritt) En betingelse som fastsetter om en post kan flyttes til denne overgangsstatusen. Du kan angi et uttrykk direkte i tekstboksen eller klikke på ikonet <i>fx</i> for å åpne vinduet Expression Builder, der du kan definere et uttrykk. For flere opplysninger om Expression Builder, se Expression Builder (på side 1872). Ikke bruk noen beregnede felt i uttrykket. Beregnete felt støttes ikke i uttrykk i feltet Betinget for overgangsstatuser. Hvis den angitte betingelsen ikke er oppfylt når en bruker prøver å flytte en post av den angitte posttypen i prosessen til denne overgangsstatusen, vises det en feilmelding, og brukerens endringer lagres ikke.
Feilmelding	(Valgfritt) Teksten i feilmeldingen som vises hvis den angitte betingelsen for overgangsstatusen ikke er oppfylt når en bruker prøver å flytte en post av den angitte posttypen i prosessen til denne overgangsstatusen.
Posttilgangskontroll	
Deaktiver oppdatering	(Valgfritt) Hvis det er merket av for dette valget, kan ikke brukerne, inkludert eksterne applikasjoner, oppdatere poster av den angitte posttypen i prosessen når postene har denne overgangsstatusen.
Deaktiver sletting/fjerning	(Valgfritt) Hvis det er merket av for dette valget, kan ikke brukerne, inkludert eksterne applikasjoner, slette poster av den angitte posttypen i prosessen når postene har denne overgangsstatusen. Hvis en post med denne overgangsstatusen er underordnet for en overordnet post, kan brukerne heller ikke fjerne posten fra forbindelsen hvis dette fører til at den underordnede posten slettes fra Oracle CRM On Demand. Hvis fjerning av den underordnede posten fra forbindelsen til den overordnede posten ikke fører til at den underordnede posten slettes fra Oracle CRM On Demand, kan imidlertid posten fjernes fra forbindelsen når posten har denne overgangsstatusen, men den kan ikke slettes.

Begrense prosesser

Hvis du vil begrense en prosess slik at den bare gjelder for bestemte poster av posttypen, angir du hvilke verdier i primærfeltet i posttypen som er gyldige for prosessen. Hvis du vil ha flere opplysninger om primærfelt, se [Om primærfelt i prosessadministrasjon \(på side 1460\)](#).

Du begrenser en prosess ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik begrenser du en prosess

- 1 Klikk på koblingen Prosessnavn for prosessen du vil begrense, på siden Prosessliste.
- 2 Rull til delen Primærverdier på siden Prosessdetaljer, og klikk deretter på Legg til på tittellinjen i delen.
- 3 Velg verdiene som prosessen skal begrenses til, i feltet Verdi på siden for Rediger primærverdier.
Du kan velge opptil fem verdier på siden Rediger primærverdi. Hvis du vil velge flere verdier, kan du gjenta denne prosedyren.
- 4 Lagre endringene.
- 5 Gjenta trinn 2-4 i denne prosedyren så mange ganger som nødvendig for å legge til flere primærverdier.

Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser

Du kan angi hvordan enkelte felt virker når en post er i overgangsstatusen, ved å konfigurere feltoppsettet for overgangsstatusen.

Du konfigurerer feltoppsettet for en overgangsstatus ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik konfigurerer du feltoppsettet for en overgangsstatus

- 1 Klikk på koblingen i feltet Status for overgangsstatusen du vil konfigurere feltoppsettet for, på siden Prosessdetaljer.
- 2 Rull til delen Feltoppsett på siden Detaljer om overgangsstatus, og klikk deretter på Legg til på tittellinjen i delen.
- 3 På siden Rediger feltoppsett angir du virkemåten for felt når en post av den angitte posttypen i prosessen er i denne overgangsstatusen, på følgende måte:
 - a Velg feltet i listen Felt.
 - b Merk av for virkemåten du vil konfigurere for feltet.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om begrensninger som gjelder ved konfigurering av feltoppsettet for overgangsstatuser, se Funksjonen Prosessadministrasjon (se [Funksjonalitet for prosessadministrasjon på side 1463](#)).

ADVARSEL: Hvis du vil angi et avmerkingsboksfelt som skrivebeskyttet, må feltet allerede vises i sideoppsettet det skal brukes i. Hvis det ikke gjør det og feltet legges til i et sideoppsett, vises det en feilmelding når brukere prøver å lagre en post av denne typen.

Du kan angi innstillinger for opptil fem felt på siden Rediger feltoppsett. Hvis du vil angi innstillinger for flere felt, kan du gjenta denne prosedyren.

- 4 Lagre endringene.
- 5 Gjenta trinn 2-4 i denne prosedyren så mange ganger som nødvendig for å definere alle feltene du vil konfigurere for overgangsstatusen.

Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper

Du kan begrense handlingene brukere kan utføre på de relaterte postene når en overordnet post er i overgangsstatusen, ved å aktivere tilgangskontroller for de relaterte posttypene.

MERKNAD: Enkelte posttyper har ingen relaterte posttyper.

Du aktiverer tilgangskontroller for relaterte posttyper ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik aktiverer du tilgangskontroller for relaterte posttyper

- 1 Klikk på koblingen i feltet Status for overgangsstatusen du vil aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper i, på siden Prosessdetaljer.
- 2 Rull til delen Relatert tilgangskontroll på siden Detaljer om overgangsstatus, og klikk deretter på Legg til på tittellinjen i delen.
- 3 Merk av for tilgangskontrollene du vil aktivere for hver enkelt relatert posttype, på siden Rediger relatert tilgangskontroll.

Du kan aktivere tilgangskontroller for opptil fem relaterte posttyper på siden Rediger relatert tilgangskontroll. Hvis du vil aktivere tilgangskontroller for flere relaterte posttyper, kan du gjenta prosedyren.

MERKNAD: Avmerkingsboksene for tilgangskontrollene er merket som obligatoriske på siden Rediger relatert tilgangskontroll. Det vil si at det vises en stjerne ved siden av navnet på hver av avmerkingsboksene. Avmerkingsboksene er merket som obligatoriske fordi avmerkingsboksfeltene alltid har en verdi i databasen. Verdien er enten Sann, det vil si at det er merket av i boksen, eller Usann, det vil si at det ikke er merket av i boksen. Hvis du merker av i en boks, lagres verdien Sann i databasen. Hvis du ikke merker av i en boks, lagres verdien Usann i databasen.

- 4 Lagre endringene.
- 5 Gjenta trinn 2-4 i denne prosedyren så mange ganger som nødvendig for å aktivere tilgangskontrollene for de relaterte posttypene for overgangsstatusen.

Tabellen nedenfor beskriver tilgangskontrollen for de relaterte posttypene. Enkelte relaterte posttyper er ikke tilgjengelige. Hvis du vil ha en liste over de relaterte posttypene som er tilgjengelige, se Funksjonen Prosessadministrasjon (se [Funksjonalitet for prosessadministrasjon](#) på side 1463).

MERKNAD: Brukere kan være både eksterne applikasjoner og brukere av Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Deaktiver opprettelse/tilføyelse	Hvis det er merket av i denne boksen, kan ikke brukerne opprette nye poster av denne relaterte posttypen fra den overordnede posten eller legge til eksisterende poster av denne posttypen i den overordnede posten når den overordnede posten er i denne overgangsstatusen.
Deaktiver oppdatering	Virkemåten for denne avmerkingsboksen avhenger av forbindelsen mellom den overordnede posttypen og den relaterte posttypen, på følgende måte: ■ Hvis den overordnede posttypen har en én-til-mange-forbindelse med den relaterte posttypen, og hvis det er merket av i denne boksen, kan ikke brukerne oppdatere poster av denne relaterte posttypen som er underordnede poster for den overordnede posten, når den overordnede posten er i denne overgangsstatusen.

Felt	Beskrivelse
	De underordnede postene kan ikke oppdateres fra noe sted i Oracle CRM On Demand når den overordnede posten er i denne overgangssstatusen. Hvis det for eksempel finnes relaterte poster for posttypen Egendefinert objekt 05 i den overordnede posten, kan ikke disse Egendefinert objekt 05-postene oppdateres når den overordnede posten er i denne overgangssstatusen, selv om de er tilgjengelige fra hjemmesiden for Egendefinert objekt 05. ■ Avmerkingsboksen Deaktiver oppdatering gjelder ikke for relaterte posttyper som har en mange-til-mange-forbindelse med den overordnede posttypen. Det vil si at den ikke kan brukes til å forhindre at brukere oppdaterer relaterte poster av denne typen når den overordnede posten er i denne overgangssstatusen.
Deaktiver sletting/fjerning	Virkemåten for denne avmerkingsboksen avhenger av forbindelsen mellom den overordnede posttypen og den relaterte posttypen, på følgende måte: ■ Hvis den overordnede posttypen har en én-til-mange-forbindelse med den relaterte posttypen, og hvis det er merket av i denne boksen, kan ikke brukerne slette poster av denne relaterte posttypen som er underordnede poster for den overordnede posten, når den overordnede posten er i denne overgangssstatusen. De underordnede postene kan ikke slettes fra noe sted i Oracle CRM On Demand når den overordnede posten er i denne overgangssstatusen. ■ Hvis den relaterte posttypen har en mange-til-mange-forbindelse med den overordnede posttypen, og hvis det er merket av i denne boksen, kan ikke brukerne fjerne underordnede poster av denne posttypen fra forbindelsen med den overordnede posten når den overordnede posten er i denne overgangssstatusen. Brukerne kan imidlertid slette de underordnede postene fra andre steder i Oracle CRM On Demand, for eksempel fra en liste som er tilgjengelig på hjemmesiden for posttypen.

Om overstyring av prosesser for låsing av poster

Visse brukere, for eksempel administratorer eller ledere, kan ha behov for å arbeide med låste poster uten begrensninger fra prosessene for låsing av poster. Du kan la en bruker overstyre prosessene for låsing av poster ved å aktivere rettigheten Overstyr prosessadministrasjon for brukerrollen.

Rettigheten Overstyr prosessadministrasjon fjerner bare begrensningene som fastholdes av prosessene for låsing av poster. For å arbeide med de låste postene må postene være synlige for brukerne, og brukerne må ha de aktuelle tilgangsnivåene og tillatelsene. Rettigheten Overstyr prosessadministrasjon gir brukerne muligheten til å overstyre prosessene for låsing av poster for alle posttyper. Du kan ikke angi at en bruker kan overstyre prosessene for låsing av poster for bare noen poster eller posttyper.

MERKNAD: Rettigheten Overstyr prosessadministrasjon er ikke tilgjengelig som standard. Hvis du vil at rettigheten skal aktiveres for selskapet, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care.

Arbeidsflytkonfigurasjon

Når du skal konfigurere arbeidsflytregler som dekker selskapets forretningsbehov, gjør du følgende:

- 1 Arbeid med alle andelseierne for å planlegge forretningsprosesser.
- 2 Dokumenter alle arbeidsflytreglene og de tilsvarende arbeidsflythandlingene du må konfigurere. For flere opplysninger om komponentene i arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#).
- 3 Logg på Oracle CRM On Demand som selskapsadministrator, og opprett arbeidsflytreglene. Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#) og [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#).
- 4 Definer alle nødvendige arbeidsflythandlinger i de nye arbeidsflytreglene og tidsplanlagte hendelsene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter de forskjellige typene arbeidsflythandlinger, se følgende emner:
 - [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)
 - [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
 - [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Om oppsett av funksjonalitet for arbeidsflytregler

Hvis du er en ny kunde, aktiveres funksjonaliteten for arbeidsflytregler automatisk. Hvis du imidlertid er en eksisterende kunde, må Oracle CRM On Demand Customer Care og selskapsadministratoren konfigurere funksjonaliteten for arbeidsflytregler i Oracle CRM On Demand på følgende måte:

- **Oppsett av Oracle CRM On Demand Customer Care.** Når Oracle CRM On Demand Customer Care konfigurerer funksjonaliteten for arbeidsflytregler, vises koblingen Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering på hjemmesiden for administrasjon. Brukerrollen Administrator har også rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler aktivert. For flere opplysninger om brukerroller, se [Legg til roller \(på side 1376\)](#).

MERKNAD: Hvis du vil opprette arbeidsflytregler for posttypen Bruker, må du også ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler for brukere i brukerrollen din. Administratoren kan aktivere denne rettigheten for rollen Administrator og for andre roller etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om aktuelle vurderinger når du oppretter arbeidsflytregler for posttypen Bruker, se [Vurderinger ved opprettelse av arbeidsflytregler for posttypen Bruker \(på side 1493\)](#).
- **Valget Aktiver arbeidsflyt.** Arbeidsflytregler kan ikke kjøres før selskapsadministratoren har merket av for Aktiver arbeidsflyt på siden Selskapsprofil. For opplysninger om hvordan du konfigurerer selskapsprofilen, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#).
- **Integreringshendelser.** En *integreringshendelse* er en mekanisme for å utløse eksterne prosesser som er basert på endringer i postene i Oracle CRM On Demand, inkludert opprette, oppdatere, slette, knytte til, knytte fra, gjenopprette og slå sammen. Du kan angi hvilke felt i en post du vil spore. Hvis selskapet vil bruke arbeidsflytregler til å opprette integreringshendelser, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelser og for å angi den totale størrelsen på integreringshendelseskøene som du trenger. Når verdien endres i et felt som spores, registreres endringen i integreringshendelsen. Du kan også angi hvilke integreringshendelseskøer integreringshendelsene skal legges til i. For flere opplysninger om hvordan du håndterer integreringshendelser, se [Om integreringshendelser \(på side 1833\)](#).
- **Bøker.** Hvis selskapet ønsker å bruke arbeidsflytregler til å oppdatere tilknytninger mellom poster og bøker, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care for å be om støtte for bokhåndtering. For flere opplysninger om bokhåndtering, se [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#).

Om arbeidsflytregler

En *arbeidsflytregel* er en instruksjon til Oracle CRM On Demand om å utføre én eller flere handlinger automatisk når en angitt hendelse inntreffer.

Triggerhendelser og handlinger for arbeidsflytregler

En arbeidsflytregel evalueres når hendelsen som er angitt for regelen (triggerhendelsen), inntreffer. Hvis betingelsene i regelen er oppfylt (eller hvis regelen ikke har betingelser), utføres handlingene som er angitt for regelen. Du kan for eksempel opprette en arbeidsflytregel for å angi at når en salgsmulighet opprettes (triggerhendelsen for arbeidsflytregelen), sendes en e-post til lederen for eieren av salgsmuligheten (handlingen for arbeidsflytregelen). Du kan også angi at e-posten bare skal sendes hvis inntekten for salgsmuligheten er høyere enn et bestemt beløp (betingelsen for arbeidsflytregelen), og du kan angi innholdet i e-posten.

Du kan også konfigurere arbeidsflytregler slik at handlinger utføres når et bestemt tidsrom er passert, eller når en angitt dato og klokkeslett er nådd. Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsbaserte arbeidsflythandlinger, kan du se [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#) og [Om tidsplanlagte hendelser \(på side 1497\)](#).

Arbeidsflytregler kan utløses av ett av følgende:

- En post opprettes, oppdateres, gjenopprettes, slås sammen eller slettes.

MERKNAD: En oppdatering av en post via en arbeidsflythandling trigger ikke nye sekvenser av arbeidsflytregler. Hvis for eksempel handlingen Oppdater verdier i en arbeidsflytregel for firmaposttypen oppdaterer et felt i en firmapost, vil ikke denne endringen i posten utløse noen arbeidsflytregler for firmaposttypen, selv om enkelte av disse reglene har triggerhendelsen Før lagring av endret post eller Ved lagring av endret post. Hvis du vil at Oracle CRM On Demand skal utføre flere handlinger som følge av at posten er endret, må disse handlingene konfigureres i samme arbeidsflytregel som handlingen som oppdaterer posten.

- En post knyttes til en annen post eller knyttes fra en annen post.
Triggere for tilknytning og atskillelse i arbeidsflytregler støttes bare for tilknytninger mellom enkelte posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se [Om triggerhendelser for tilknytning og oppheving av tilknytning \(på side 1477\)](#).
- En angitt dato og et angitt klokkeslett er nådd.

MERKNAD: Arbeidsflytregler støtter overlappende sletteoperasjoner og dyptgående sletteoperasjoner. Når for eksempel et firma slettes, slettes også eventuelle relaterte adresser som er udelte. Slettingen av en adresse utløser eventuelle arbeidsflytregler for adresseposttypen som har triggerhendelsen Før sletting av post. Hvis du vil ha flere opplysninger om overlappende sletteoperasjoner og dyptgående sletteoperasjoner, se [Om sletting og gjenoppretting av poster \(på side 161\)](#).

Det finnes flere typer triggerhendelser for arbeidsflytregler, men hver arbeidsflytregel har bare én triggerhendelse. Alt etter hvilken triggerhendelse du velger for regelen, kan du angi at Oracle CRM On Demand skal utføre en eller flere handlinger automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

Triggerhendelsen for hver regel vises på siden Liste over arbeidsflytregler og på siden Detaljer om arbeidsflytregel. Avhengig av hvilken type triggerhendelse som er valgt for en arbeidsflytregel, er regelen én av følgende typer:

- **Arbeidsflytregel som utløses før en hendelse.** Arbeidsflythandlingene skjer før hendelsen som utløser regelen, er fullført.
- **Arbeidsflytregel som utløses etter en hendelse.** Arbeidsflythandlingene skjer etter at hendelsen som utløste arbeidsflytregelen, er fullført.
- **Tidsplanlagt hendelse.** Den tidsplanlagte hendelsestypen er en undertype av regeltypen etter hendelse. En tidsplanlagt hendelse er en arbeidsflytregel som ikke trigges av en brukerhandling. I stedet utføres den tidsplanlagte hendelsen automatisk når en bestemt dato og et bestemt klokkeslett nås. Du kan velge å

konfigurere en tidsplanlagt hendelse for utførelse flere ganger, med et intervall du angir for den tidsplanlagte hendelsen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsplanlagte hendelser, kan du se [Om tidsplanlagte hendelser \(på side 1497\)](#), [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#) og [Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse \(på side 1503\)](#).

Arbeidsflytregler konfigureres for en post i sin helhet og ikke for enkeltstående felt. Tidsplanlagte hendelser konfigureres for lister over poster, og tidsplanlagte hendelser for analyse konfigureres for utførelse for bestemte brukere.

MERKNAD: Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen eller triggerhendelsen for regelen. Hvis det finnes en betingelse i regelen, kan du imidlertid oppdatere betingelsen. I tidsplanlagte hendelser kan du oppdatere planen eller velge en annen liste.

Tabellen nedenfor viser handlingene som er tilgjengelige for hver triggerhendelse.

Triggerhendelse	Regeltype	Tilgjengelige handlinger
Ved lagring av ny post	Etter hendelse	- Send e-post - Opprett oppgave - Tilordne bok - Opprett integreringshendelse - Vent - Oppdater verdier
Ved lagring av endret post	Etter hendelse	- Send e-post - Opprett oppgave - Tilordne bok - Opprett integreringshendelse - Vent - Oppdater verdier
Før sletting av post	Før hendelse	- Send e-post - Opprett oppgave - Opprett integreringshendelse
Før lagring av endret post	Før hendelse	Oppdater verdier
Etter tilkn. med overordnet	Etter hendelse	- Send e-post - Opprett integreringshendelse - Vent
Etter atskil. fra overordnet	Etter hendelse	- Send e-post - Opprett integreringshendelse - Vent
Når posten er gjenopprettet	Etter hendelse	- Send e-post - Opprett integreringshendelse - Opprett oppgave
Når poster slås sammen	Etter hendelse	- Send e-post - Opprett integreringshendelse - Opprett oppgave

Triggerhendelse	Regeltype	Tilgjengelige handlinger
Tidsplanlagt hendelse	Tidsplanlagt hendelse	■ Send e-post ■ Opprett oppgave ■ Tilordne bok ■ Oppdater verdier MERKNAD: For tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse støttes bare handlingen Send e-post.

Noen flere arbeidsflythandlinger er tilgjengelige for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition og Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#).

MERKNAD: Behandling av blokkerte produkter støttes ikke for prøveforespørselselementer når du bruker arbeidsflyter i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om arbeidsflyter og produktblokkeringsregler for prøveforespørselselementer \(på side 639\)](#).

MERKNAD: For enkelte posttyper vil arbeidsflytregler som er konfigurert med triggerhendelsen Når posten er gjenopprettet, aldri bli utløst fordi det ikke er mulig å gjenopprette en post av denne typen. Det er for eksempel ikke mulig å gjenopprette en firmateampost. Hvis det innføres støtte for gjenoppretting av slike posttyper i fremtiden, vil eventuelle arbeidsflytregler som er konfigurert med triggerhendelsen Når posten er gjenopprettet, bli utløst når det er aktuelt.

Begrensninger som gjelder for arbeidsflytregler og regelhandlinger

Følgende begrensninger gjelder for arbeidsflytregler med en annen triggerhendelse enn Tidsplanlagt hendelse, og for handlingene for disse reglene:

- **Betingelser for arbeidsflytregler.** Hvis du definerer betingelser for en arbeidsflytregel, utføres arbeidsflytregelhandlingene bare hvis regelbetingelsene er oppfylt når regelen utløses. Hvis betingelsene ikke er oppfylt, utføres ikke handlingene. Hvis du ikke definerer noen betingelser for en arbeidsflytregel, utføres arbeidsflytregelhandlingene hver gang regelen utløses.
- **Enkeltpostkontekst.** En arbeidsflytregel som utløses når en post opprettes, oppdateres eller slettes, er begrenset til å gjelde i konteksten til en enkeltpost – det vil si at en slik arbeidsflytregel kan få tilgang til og oppdatere felt bare for én post.

MERKNAD: Når en arbeidsflytregel utløses av at en post tilknyttes eller atskilles, kan integreringshendelsen som opprettes av arbeidsflyten, inneholde felt både fra den underordnede og den overordnede posten.

Følgende begrensninger gjelder for alle arbeidsflytregler og tidsplanlagte hendelser, og for handlingene for disse reglene og tidsplanlagte hendelsene:

- **Flere handlinger for arbeidsflytregler og tidsplanlagte hendelser.** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel eller tidsplanlagt hendelse.
Du kan opprette opptil 25 handlinger for en arbeidsflytregel. Du kan opprette opptil 5 arbeidsflythandlinger for en tidsplanlagt hendelse. Hvis du prøver å opprette flere handlinger enn tillatt for en arbeidsflytregel eller tidsplanlagt hendelse, får du en feilmelding.
MERKNAD: Hvis en arbeidsflythandling for en arbeidsflytregel eller tidsplanlagt hendelse avsluttes uventet uten å være fullført, kan det hende de gjenværende handlingene for arbeidsflytregelen eller den tidsplanlagte hendelsen ikke utføres. Hvis du vil ha opplysninger om hva som skjer når en arbeidsflythandling mislykkes, se [Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger \(på side 1486\)](#).
- **Posttyper.** Du kan opprette arbeidsflytregler og tidsplanlagte hendelser for flere forskjellige posttyper. Hver arbeidsflytregel eller tidsplanlagte hendelser gjelder imidlertid bare for én posttype. Det betyr at hvis du oppretter en arbeidsflytregel eller tidsplanlagt hendelse for en bestemt posttype og vil at samme handling skal

utføres for en annen posttype, må du opprette en ny og lignende arbeidsflytregel eller tidsplanlagt hendelse for den andre posttypen.

Rekkefølge på arbeidsflytregler

Når du oppretter en arbeidsflytregel, tilordner Oracle CRM On Demand automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet, tilordner Oracle CRM On Demand automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen, den samme triggerhendelsen og den samme overordnede posttypen. For arbeidsflytregler som har en annen triggerhendelse enn Tidsplanlagt hendelse, bestemmer rekkefølgenummeret i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer en sekvens med arbeidsflytregler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, og eventuelt den samme overordnede posttypen. Du kan endre rekkefølgen på reglene.

MERKNAD: Arbeidsflytregler som har triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse, tilordnes også et rekkefølgenummer, men de utføres ikke i rekkefølge. Rekkefølgenummeret er skrivebeskyttet for tidsplanlagte hendelser.

For flere opplysninger om hvordan du endrer rekkefølgen på arbeidsflytregler, se [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler \(på side 1530\)](#).

Avslutte en sekvens med arbeidsflytregler

For arbeidsflytregler med en annen triggerhendelse enn Tidsplanlagt hendelse kan du angi at Oracle CRM On Demand skal avslutte behandlingen av en sekvens med arbeidsflytregler hvis betingelsen i en arbeidsflytregel er oppfylt. Når en arbeidsflytregel utløses, evalueres betingelsen i regelen. Hvis betingelsen i regelen er oppfylt og boksen Avslutt for arbeidsflytregelen er avmerket, utføres de aktive handlingene i gjeldende arbeidsflytregel, men etterfølgende arbeidsflytregler som er basert på samme posttype og samme triggerhendelse, og eventuelt samme overordnede posttype, behandles ikke.

Rekkefølge på arbeidsflythandlinger

Når det er flere handlinger for en arbeidsflytregel eller tidsplanlagt hendelse, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før neste handling starter. Du kan endre rekkefølgen på handlingene for en regel. For flere opplysninger om arbeidsflythandlinger, se [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#).

For en tidsplanlagt hendelse utføres handlingene for postene som returneres av den filtrerte listen for den aktuelle datoen. Postene behandles i rekkefølge. Det vil si at alle arbeidsflythandlingene for den tidsplanlagte hendelsen utføres i rekkefølgen som er angitt i den tidsplanlagte hendelsen for den første posten i listen, deretter utføres alle handlingene for den andre posten i listen og så videre.

Feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger

Hvis en arbeidsflytregel, tidsplanlagt hendelse eller arbeidsflythandling mislykkes før den er fullført, blir feilen rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt eller rapportert til brukeren som utførte handlingene som utløste arbeidsflytregelen. Dette er avhengig av triggerhendelsestypen i arbeidsflytregelen eller den tidsplanlagte hendelsen og av feiltypen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger \(på side 1486\)](#).

Postsynlighet og arbeidsflythandlinger

Når en bruker utfører en handling som utløser en arbeidsflytregel, kan noen av handlingene i arbeidsflytregelen mislykkes hvis brukerens handling fører til at posten ikke lenger er synlig for brukeren.

Eksempel: Du har en arbeidsflytregel som utløses når en endret firmapost lagres. Hvis en bruker som eier en firmapost, tilordner firmaet til en annen bruker, utløses arbeidsflytregelen når firmaposten lagres. Hvis den opprinnelige eieren av posten ikke lenger har tilgang til firmaposten på andre måter, for eksempel via team- eller bokmedlemskap, mislykkes alle arbeidsflythandlinger som må ha tilgang til firmaposten.

På samme måte mislykkes en forekomst av en tidsplanlagt hendelse hvis brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen, ikke lenger har tilgang til listen som ble valgt i den tidsplanlagte hendelsen.

Modi for posteierskap og arbeidsflythandlinger

Du kan konfigurere posttyper som støtter egendefinerte bøker, i ulike eierskapsmodi: brukermodus, blandet modus eller bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se [Om modi for eierskap av post](#) på side 1408). Modusen for posteierskap samhandler med arbeidsflytregler og handlinger.

Hvis en arbeidsflythandling for boktilordning prøver å fjerne den primære egendefinerte boken i posten, skjer følgende:

- Hvis posttypen er konfigurert i bokmodus, vil arbeidsflythandlingen mislykkes.
- Hvis posttypen er konfigurert i blandet modus, fjerner Oracle CRM On Demand verdien i feltet Bok i posten når den primære egendefinerte boken fjernes fra posten.
- Hvis posttypen er konfigurert i brukermodus, er ingen av bøkene i posten en primær egendefinert bok, og modusen for posteierskap påvirker ikke arbeidsflythandlingen.

Hvis en arbeidsflythandling har en avhengighet for verdien i feltet Eier i en post, for eksempel når handlingen Send e-post er konfigurert for å sende e-post ved hjelp av valget Relativ bruker i post, skjer dette:

- Hvis posttypen er konfigurert i bokmodus, vil arbeidsflythandlingen mislykkes.
- Hvis posttypen er konfigurert i brukermodus eller blandet modus, og feltet som identifiserer den relative brukeren for posten, er tomt, mislykkes arbeidsflythandlingen.

Hvis du for eksempel konfigurerer en handling for e-postsending til en firmaeier og firmaposttypen er konfigurert i blandet modus, mislykkes arbeidsflythandlingen hvis feltet Eier i firmaposten er tomt. Men hvis feltet Eier er utfyllt, vil arbeidsflythandlingen lykkes.

Ventetid

Arbeidsflytregler med en annen triggerhendelse enn Tidsplanlagt hendelse evalueres i rekkefølge og synkront. Den generelle oppdateringen fullføres ikke før alle reglene er evaluert. Arbeidsflytreglene legger derfor til en del ventetid i operasjoner (det vil si tiden mellom starten og fullføringen av en operasjon). Hver oppgave som opprettes av en arbeidsflytregel, kan for eksempel få så mye som 20 % ventetid for en postoppdatering. Hver e-post som opprettes av en arbeidsflytregel, gir omtrent 5 % mer ventetid.

Uttrykk tar mindre tid å evaluere. For minst mulig ventetid kan du legge til gjensidig utelukkende uttrykk i arbeidsflytbetingelsene. Bygg arbeidsflytreglene trinnvis med tanke på ytelse.

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandling \(på side 1530\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Om triggerhendelser for tilknytning og oppheving av tilknytning

Triggerhendelser for tilknytning og atskillelse i arbeidsflytregler støttes bare for tilknytninger mellom enkelte posttyper. Følgende handlinger er tilgjengelige for triggerhendelser for tilknytning og atskillelse:

- **Send e-post.** Handlingen er tilgjengelig for alle triggerhendelser for tilknytning og atskillelse.
- **Vent.** Handlingen er tilgjengelig for alle triggerhendelser for tilknytning og atskillelse.
- **Opprett integreringshendelse.** Handlingen er bare tilgjengelig for enkelte tilknytninger og atskillelser.

Tabellen nedenfor viser tilknytningene som støtter triggerhendelser for tilknytning og atskillelse, og angir hvilke tilknytninger og atskillelser som støtter handlingen Opprett integreringshendelse.

Overordnet posttype	Posttype	Opprett integreringshendelse støttes
Firma	Adresse	Ja
Firma	Kontaktperson	Ja
Firma	Egendefinert objekt 01	Nei
Firma	Egendefinert objekt 02	Nei
Firma	Egendefinert objekt 03	Nei
Aktivitet	Kontaktperson	Nei
Kontaktperson	Firma	Ja
Kontaktperson	Adresse	Ja
Kontaktperson	Egendefinert objekt 01	Nei
Kontaktperson	Egendefinert objekt 02	Nei
Kontaktperson	Egendefinert objekt 03	Nei
Kontaktperson	Salgsmulighet	Ja
Salgsmulighet	Kontaktperson	Ja
Salgsmulighet	Egendefinert objekt 02	Nei

Handlingene som kan utløse en arbeidsflytregel for tilknytning eller atskillelse, er beskrevet i tabellen nedenfor. Den inneholder også integreringshendelsene som genereres av arbeidsflytregelen i hvert tilfelle (hvis en handling for integreringshendelse er konfigurert i arbeidsflytregelen).

MERKNAD: Flere integreringshendelser kan genereres, avhengig av dataene i postene. Hvis for eksempel en ny kontaktperson som er opprettet for et firma, er den primære kontaktpersonen for firmaet, genereres en ny integreringshendelse (for firmaoppdatering).

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
Opprett et nytt firma med en udelt adresse.	Firma	Adresse	Brukergrensesnitt	Firma: Sett inn Adresse: Sett inn Adresse: Tilknytt
			Web-tjenester	Firma: Sett inn Adresse: Sett inn Adresse: Tilknytt
Opprett en udelt adresse for et eksisterende firma.	Firma	Adresse	Brukergrensesnitt	Adresse: Sett inn Firma: Oppdater Adresse: Tilknytt
			Web-tjenester	Adresse: Sett inn Firma: Oppdater Adresse: Tilknytt
Fjern en udelt adresse fra et firma.	Firma	Adresse	Brukergrensesnitt	Adresse: Slett Firma: Oppdater
			Web-tjenester	Adresse: Slett Firma: Oppdater Adresse: Opphev tilknytning
Opprett et nytt firma med en relatert, eksisterende delt adresse.	Firma	Adresse	Brukergrensesnitt	Firma: Sett inn
			Web-tjenester	Firma: Sett inn Firmaadresse: Sett inn
Koble en eksisterende delt adresse til et eksisterende firma.	Firma	Adresse	Brukergrensesnitt	Firmaadresse: Sett inn
			Web-tjenester	Firmaadresse: Sett inn
Opprett en ny delt adresse fra området med adresserelaterte opplysninger på	Firma	Adresse	Brukergrensesnitt	Firma: Oppdater Adresse: Sett inn Adresse: Tilknytt

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
siden Firmadetaljer.			Web-tjenester	Ikke tilgjengelig
Fjern en delt adresse fra et firma.	Firma	Adresse	Brukergrensesnitt	Firmaadresse: Slett Firma: Oppdater
			Web-tjenester	Firmaadresse: Slett
Opprett en ny kontaktperson for et firma.	Firma	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Firma: Oppdater Kontaktperson: Sett inn Kontaktperson: Tilknytt
			Web-tjenester	Kontaktperson: Sett inn Kontaktperson: Tilknytt Firma: Oppdater
Koble en eksisterende kontaktperson til et firma.	Firma	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Sett inn Kontaktperson: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson: Tilknytt Firma: Oppdater
Fjern en kontaktperson fra et firma.	Firma	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)
			Web-tjenester	Kontaktperson: Opphev tilknytning Firma: Oppdater
Koble et eksisterende firma til en kontaktperson.	Kontaktperson	Firma	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Sett inn Firma: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson for firma: Sett inn Kontaktperson: Oppdater

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
Fjern et firma fra en kontaktperson.	Kontaktperson	Firma	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)
			Web-tjenester	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)
Opprett en ny kontaktperson med en udelt adresse.	Kontaktperson	Adresse	Brukergrensesnitt	Kontaktperson: Sett inn Adresse: Sett inn Adresse: Tilknytt
			Web-tjenester	Kontaktperson: Sett inn Adresse: Sett inn Adresse: Tilknytt
Opprett en udelt adresse for en eksisterende kontaktperson.	Kontaktperson	Adresse	Brukergrensesnitt	Adresse: Sett inn Kontaktperson: Oppdater Adresse: Tilknytt
			Web-tjenester	Adresse: Sett inn Kontaktperson: Oppdater Adresse: Tilknytt
Fjern en udelt adresse fra en kontaktperson.	Kontaktperson	Adresse	Brukergrensesnitt	Adresse: Slett Kontaktperson: Oppdater
			Web-tjenester	Adresse: Slett Kontaktperson: Oppdater Adresse: Opphev tilknytning
Opprett en ny kontaktperson med en relatert, eksisterende delt adresse.	Kontaktperson	Adresse	Brukergrensesnitt	Kontaktperson: Sett inn
			Web-tjenester	Kontaktperson: Sett inn

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
				Kontaktpersonadresse: Sett inn
Koble en eksisterende delt adresse til en eksisterende kontaktperson.	Kontaktperson	Adresse	Brukergrensesnitt	Kontaktpersonadresse: Sett inn
			Web-tjenester	Kontaktpersonadresse: Sett inn
Opprett en ny delt adresse fra området med adresserelaterte opplysninger på siden Detaljer om kontaktperson.	Kontaktperson	Adresse	Brukergrensesnitt	Kontaktperson: Oppdater Adresse: Sett inn Adresse: Tilknytt
			Web-tjenester	Ikke tilgjengelig
Fjern en delt adresse fra en kontaktperson.	Kontaktperson	Adresse	Brukergrensesnitt	Kontaktpersonadresse: Slett Kontaktperson: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktpersonadresse: Slett
Opprett en ny salgsmulighet for et firma.	Kontaktperson	Salgsmulighet	Brukergrensesnitt	Salgsmulighet: Sett inn Salgsmulighet: Tilknytt
			Web-tjenester	Salgsmulighet: Sett inn Salgsmulighet: Tilknytt Kontaktperson: Oppdater
Fjern en salgsmulighet fra en kontaktperson.	Kontaktperson	Salgsmulighet	Brukergrensesnitt	Salgsmulighet: Opphev tilknytning
			Web-tjenester	Salgsmulighet: Opphev tilknytning
Opprett en ny kontaktperson for en salgsmulighet. MERKNAD: Denne handlingen er ikke tilgjengelig	Salgsmulighet	Kontaktperson	Web-tjenester	Kontaktperson: Sett inn Kontaktperson: Tilknytt

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
gjennom brukergrensesnittet.				
Koble en eksisterende kontaktperson til en salgsmulighet.	Salgsmulighet	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Salgsmulighet: Oppdater Kontaktrolle for salgsmulighet: Sett inn
			Web-tjenester	Kontaktperson: Tilknytt Salgsmulighet: Oppdater
Fjern en kontaktperson fra en salgsmulighet.	Salgsmulighet	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Kontaktrolle for salgsmulighet: Slett Salgsmulighet: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson: Opphev tilknytning Salgsmulighet: Oppdater

Om arbeidsflythandlinger

Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Du kan opprette følgende typer arbeidsflythandlinger:

- **Tilordne bok.** Handlingen Tilordne bok tilordner en bok til en post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.
- **Opprett integreringshendelse.** Handlingen Opprett integreringshendelse sender en integreringshendelse til én eller flere integreringskøer når betingelsene i arbeidsflytregelen er oppfylt og det oppdages en endring i minst ett av feltene som spores med handlingen Opprett integreringshendelse.
- **Opprett oppgave.** Handlingen Opprett oppgave oppretter en oppgave når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.
- **Send e-post.** Handlingen Send e-post genererer e-post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt. E-posten sendes ut automatisk, uansett om operasjonen som utløste arbeidsflytregelen, er vellykket eller mislykket.
- **Oppdater verdier.** Handlingen Oppdater verdier oppdaterer felt når en post endres, uten å tape opplysningene om den opprinnelige endringen (det vil si opplysninger om når posten ble endret, av hvem og hvilke data som ble endret). Handlingen utføres etter utløpet av ventetiden som er definert i én eller flere ventehandlinger som kommer foran handlingen Oppdater verdier i arbeidsflytregelen.
- **Vent.** En Vent-handling får Oracle CRM On Demand til å forsinke utførelsen av andre (senere) handlinger for en arbeidsflytregel til en venteperiode har gått.

MERKNAD: Venteperioden angir hvor kort tid som må gå før Oracle CRM On Demand begynner å utføre de andre handlingene i arbeidsflytregelen. Det kan hende at den faktiske tiden som går før de andre handlingene utføres, er lengre, avhengig av belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen og Oracle CRM On Demand-serveren, og også på antall venteperioder som venter når venteperioden avsluttes.

MERKNAD: Hvis du angir flere handlinger for en arbeidsflytregel, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, med start fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før neste handling starter. Når du

har opprettet handlingene for arbeidsflytregelen, kan du endre rekkefølgen på handlingene. For flere opplysninger, se [Endre rekkefølgen på arbeidsflythandlinger](#) (se [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) på side 1530).

Når du oppretter handlinger for arbeidsflytregler, bruker du Expression Builder til å velge felt fra poster og til å definere uttrykk for å beregne variabler. Du kan slå sammen postfeltene og variablene i emnet og meldingsteksten i en e-post, emnet og beskrivelsesteksten for en oppgave eller den nye verdien for et felt du vil oppdatere. Du kan også bruke Uttrykksverktøy til å beregne varigheten eller sluttdatoen og -klokkeslettet for en venteperiode i ventehandlinger for arbeidsflytregler. Feltnavn og variabler i uttrykkene som du definerer, erstattes av verdier når arbeidsflytreglene implementeres. For flere opplysninger om Expression Builder, se [Expression Builder](#) (på side 1872).

MERKNAD: Et *sammenslått felt* er et felt som kan vise verdiene fra flere felt samt tilleggstekst. Sammenslåtte felt kan ikke oppdateres via arbeidsflythandlinger for oppdatering av verdier og kan ikke inkluderes i integreringshendelser. I stedet må du bruke de individuelle feltene som utgjør de sammenslåtte feltene.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1510)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1512)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1516)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1520)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1525)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1527)

Ytterligere arbeidsflythandlinger for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Tre ytterligere arbeidsflythandlinger er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synk. bøker for partner
- Synk. partner for bok
- Synk. partner for eier

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse handlingene og hvordan du kan bruke dem, se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, som er tilgjengelig fra [dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand](#) på Oracle Technology Network.

Ytterligere arbeidsflythandlinger for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

To ekstra arbeidsflythandlinger er tilgjengelige for bruk i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition: Send besøk og Send.

Handlingen Send besøk

Handlingen Send besøk må bare konfigureres av kunder som bruker applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, hvis den skal fungere i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha opplysninger om prosedyren for konfigurering av denne arbeidsflythandlingen, se opplysningene om konfigurering av arbeidsflytregelen for utbetalingstransaksjoner for lagersporing i *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, som er tilgjengelig fra [dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand](#) på Oracle Technology Network. Kunder som ikke bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, må ikke konfigurere denne arbeidsflythandlingen. Hvis de konfigurerer denne arbeidsflythandlingen, kan aktivitetsposter bli opprettet, og postene kan få statusen Sendt og bli oppført under Fullførte aktiviteter uten at de har statusen Åpen.

Handlingen Send besøk er tilgjengelig for følgende triggerhendelser:

- Ved lagring av ny post
- Ved lagring av endret post

Handlingen Send besøk må følges av handlingen Vent.

Handlingen Send

Handlingen Send er bare tilgjengelig i arbeidsflytregler for posttypen Prøvetransaksjon. Handlingen Send sender automatisk en prøvetransaksjonspost til behandling i Oracle CRM On Demand. Dette er det samme som å klikke på knappen Send på detaljsiden for en prøvetransaksjon i brukergrensesnittet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kan bruke arbeidsflythandlingen Send, se [Sette opp automatisk sending av prøvetransaksjoner \(på side 1867\)](#).

Handlingen Send er tilgjengelig for triggerhendelsen Ved lagring av endret post. Handlingen Send må ha handlingen Vent foran.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Om tidsbaserte arbeidsflytregler

Du kan konfigurere enkelte arbeidsflytregler slik at handlinger utføres etter at en venteperiode er over. Du kan for eksempel konfigurere en regel slik at en handling utføres etter forfallsdatoen for en post er passert, eller hvis det ikke har blitt arbeidet på en post på en viss tid. Det er to metoder for konfigurasjon av tidsbaserte arbeidsflytregler:

- Konfigurasjon av tidsplanlagte hendelser. En tidsplanlagt hendelse er en arbeidsflytregel som ikke trigges av en brukerhandling. I stedet utføres den tidsplanlagte hendelsen automatisk når en bestemt dato og et bestemt klokkeslett nås. Du kan velge å konfigurere en tidsplanlagt hendelse for utførelse flere ganger, med et intervall du angir for den tidsplanlagte hendelsen. Arbeidsflythandlingene i en tidsplanlagt hendelse utføres på en liste over poster, mens handlinger på andre typer arbeidsflytregler utføres på én post.
Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsplanlagte hendelser, kan du se [Om tidsplanlagte hendelser \(på side 1497\)](#) og [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#).
- Konfigurasjon av ventehandlinger for en arbeidsflytregel eller tidsplanlagt hendelse.

Om ventehandlinger

Du kan legge til én eller flere ventehandlinger i enkelte arbeidsflytregler etter hendelse, inkludert tidsplanlagte hendelser. I hvert tilfelle der du vil at en tidsbasert handling skal utføres, oppretter du en ventehandling som angir tidsperioden for forsinkelsen eller sluttdatoen og -klokkeslettet for forsinkelsen. Du kan angi tidsperioder eller datoer direkte, eller du kan opprette et uttrykk for å beregne perioden eller datoen. Deretter ordner du handlingene for regelen slik at ventehandlingen kommer umiddelbart før handlingen du vil forsinke. Hvis det er behov for flere regler for å dekke et forretningsbehov, må du ordne reglene i henhold til dette for å oppnå målet.

MERKNAD: Du kan ikke konfigurere ventehandlinger for arbeidsflytregler før hendelse.

Om å evaluere arbeidsflytbetingelser på nytt etter ventehandlinger

Når du konfigurerer en ventehandling for en arbeidsflytregel etter hendelse med en annen triggerhendelse enn Tidsplanlagt hendelse, kan du angi om betingelsen for arbeidsflytregelen skal evalueres på nytt når venteperioden er avsluttet. Hvis det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for ventehandlingen, leses posten og evalueres på nytt mot betingelsen for arbeidsflytregelen etter at venteperioden er avsluttet.

Hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt (fordi posten har blitt endret under venteperioden), utføres ikke resten av handlingene for regelen. Som standard er det merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for ventehandlinger.

Hvis du fjerner merket for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for en ventehandling, leses posten på nytt etter at venteperioden er avsluttet, og den neste handlingen for regelen utføres uten å kontrollere at posten fortsatt overholder regelbetingelsen. Hvis du har flere ventehandlinger for en regel, må det være merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for hver handling der du vil at regelbetingelsen skal evalueres på nytt etter at venteperioden er avsluttet.

MERKNAD: Du kan ikke konfigurere en betingelse for en tidsplanlagt hendelse, det vil si en arbeidsflytregel med triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse. Avmerking av eller fjerning av merket for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid i en ventehandling for en tidsplanlagt hendelse har derfor ingen innvirkning på behandlingen av regelen.

Eksempel på bruk av tidsbaserte arbeidsflytregler med ventehandlinger

Nedenfor vises et eksempel på hvordan du kan konfigurere tidsbaserte arbeidsflytregler med ventehandlinger. Du kan bruke tidsbaserte arbeidsflytregler på andre måter, avhengig av forretningsmodellen din.

Tre prioritetsvalg brukes for serviceforespørsler: Standard, Haster og Kritisk. Standard angis automatisk som prioritet for en serviceforespørsel når den opprettes. En forretningsprosess for serviceeskalering krever følgende handlinger:

- 1 Når en ny serviceforespørsel er opprettet, og hvis statusen for serviceforespørselen ikke oppdateres innen 24 timer, endres prioriteten for serviceforespørselen til Haster, og det sendes en e-post til eieren av serviceforespørselen for å varsle eieren om at serviceforespørselen må oppdateres.
- 2 Hvis det går ytterligere 24 timer uten at statusen for serviceforespørselen endres, skjer følgende:
 - Verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen endres til Kritisk
 - Serviceforespørselen tilordnes til den opprinnelige eierens leder
 - Det sendes en e-post til den opprinnelige eieren av serviceforespørselen og til den nye eieren med beskjed om at serviceforespørselen er tilordnet til eierens leder og at verdien i feltet Prioritet er endret til Kritisk

For å overholde dette kravet konfigurerer selskapsadministratoren en arbeidsflytregel for posttypen for serviceforespørselen på følgende måte:

- 1 Regelutløseren angis til følgende verdi: Ved lagring av ny post.
- 2 Regelbetingelsen angir at statusen for serviceforespørselen ikke er angitt til Venter, på følgende måte:
`[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Venter")`
- 3 Arbeidsflytregelen har følgende handlingsrekkefølge:
 - a En ventehandling som varer i 24 timer, der det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid
 - b En handling av typen Oppdater verdier for å endre verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen til Haster
 - c En handling av typen Send e-post for å sende e-post til eieren av serviceforespørselen for å varsle eieren om at prioriteten for serviceforespørselen er endret til Haster og at serviceforespørselen må oppdateres
 - d En ventehandling som varer i 24 timer, der det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid
 - e En handling av typen Oppdater verdier for å endre verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen til Kritisk
 - f En handling av typen Oppdater verdier for å tilordne den opprinnelige eierens leder som ny eier
 - g En handling av typen Send e-post for å sende e-post til eieren av serviceforespørselen og til eierens leder for å varsle dem om at serviceforespørselen er tilordnet på nytt og at prioriteten for serviceforespørselen er endret til Kritisk

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter handlinger av typen Vent og Oppdater verdier på arbeidsflytregler og tidsplanlagte hendelser, kan du se [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#) og [Opprett arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(se Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier på side 1525\)](#).

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger

Virkemåten når en arbeidsflytregel eller en handling i en arbeidsflytregel mislykkes, er avhengig av følgende:

- Om arbeidsflytregelen er en regel før hendelse, en regel etter hendelse eller en tidsplanlagt hendelse. Dette bestemmes av triggerhendelsen i arbeidsflytregelen. Hvis du vil ha flere opplysninger om triggerhendelser, se [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#).
- Feiltypen som fører til at arbeidsflytregelen eller -handlingen mislykkes.

Her er noen eksempler på feil som kan føre til at en arbeidsflytregel eller en arbeidsflythandling mislykkes:

- En syntaksfeil i et uttrykk i en arbeidsflytregelbetingelse eller i en arbeidsflythandling. Noen syntaksfeil blir ikke oppdaget i uttrykksverktøyet når en arbeidsflytregel eller -handling opprettes.
- En semantisk feil i et uttrykk i en arbeidsflytregelbetingelse eller i en arbeidsflythandling. Dette er eksempler på semantiske feil som kan oppstå:
 - Et felt i uttrykket er ikke identifiserbart i Oracle CRM On Demand fordi integreringsetiketten for feltet ble endret etter at arbeidsflytregelen eller arbeidsflythandlingen ble opprettet.
 - En ugyldig verdi er angitt for et plukklistefelt i uttrykket.

Feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger etter hendelser

Tabellen nedenfor beskriver utfallet av feil som oppstår i arbeidsflytregler etter hendelse, og arbeidsflythandlingene for disse reglene.

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
Syntaksfeil i en betingelse for en arbeidsflytregel	■ Ingen av handlingene i arbeidsflytregelen blir utført. ■ Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt.	Detaljer om arbeidsflytregelen der feilen ble funnet, sammen med detaljer om feilen.

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
	- Ingen av arbeidsflytreglene som er konfigurert for samme posttype og triggerhendelse, blir utløst. - Operasjonen som utløste arbeidsflytregelen, blir ikke påvirket av at regelen mislykkes.	
Syntaksfeil i en arbeidsflythandling	- Arbeidsflythandlingen mislykkes. - Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis det finnes andre handlinger i arbeidsflytregelen, blir disse handlingene utført. - Hvis det finnes andre arbeidsflytregler for samme posttype og triggerhendelse, blir disse reglene utløst, og handlingene i disse reglene blir utført. - Operasjonen som utløste arbeidsflytregelen, blir ikke påvirket av at arbeidsflythandlingen mislykkes.	Detaljer om arbeidsflythandlingen der feilen ble funnet, sammen med detaljer om feilen.
Semantisk feil i en arbeidsflytregelbetingelse	- Ingen av handlingene i arbeidsflytregelen blir utført. - Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis det finnes andre arbeidsflytregler for samme posttype og triggerhendelse, blir disse reglene utløst, og handlingene i disse reglene blir utført. - Operasjonen som utløste arbeidsflytregelen, blir ikke påvirket av at regelen mislykkes.	Detaljer om arbeidsflytregelen der feilen ble funnet, sammen med detaljer om feilen.
Semantisk feil i en arbeidsflythandling	- Arbeidsflythandlingen mislykkes. - Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis det finnes andre handlinger i arbeidsflytregelen, blir disse handlingene utført. - Hvis det finnes andre arbeidsflytregler for samme posttype og triggerhendelse, blir disse reglene utløst, og handlingene i disse reglene blir utført. - Operasjonen som utløste arbeidsflytregelen, blir ikke påvirket av at arbeidsflythandlingen mislykkes.	Detaljer om arbeidsflythandlingen der feilen ble funnet, sammen med detaljer om feilen.
Alle andre feil i en arbeidsflythandling	- Arbeidsflythandlingen mislykkes. - Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt.	Detaljer om arbeidsflythandlingen som

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
	- Hvis det finnes andre handlinger i arbeidsflytregelen, blir disse handlingene utført. - Hvis det finnes andre arbeidsflytregler for samme posttype og triggerhendelse, blir disse reglene utløst, og handlingene i disse reglene blir utført. - Operasjonen som utløste arbeidsflytregelen, blir ikke påvirket av at arbeidsflythandlingen mislykkes.	mislyktes, sammen med detaljer om feilen.

Feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger før hendelser

Tabellen nedenfor beskriver utfallet av feil som oppstår i arbeidsflytregler før hendelse, og arbeidsflythandlingene for disse reglene.

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
Syntaksfeil i en arbeidsflytregelbetingelse eller en arbeidsflythandling	- Ingen av handlingene i arbeidsflytregelen blir utført. - Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Ingen av arbeidsflytreglene som er konfigurert for samme posttype og triggerhendelse, blir utløst. - Operasjonen som utløste arbeidsflytregelen, blir ikke påvirket av at regelen mislykkes.	Detaljer om arbeidsflytregelen eller arbeidsflythandlingen som inneholder den første syntaksfeilen som ble funnet, sammen med detaljer om feilen.
Semantisk feil i en arbeidsflytregelbetingelse	- Ingen av handlingene i arbeidsflytregelen blir utført. - Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis regelen ble utløst av en sletteoperasjon, blir posten slettet. - Hvis regelen ble utløst av en oppdateringsoperasjon, blir den oppdaterte posten lagret, med mindre det er merket av for Avbryt lagring i arbeidsflytregelen. Hvis det er merket av for Avbryt lagring i arbeidsflytregelen, blir oppdateringsoperasjonen som utløste arbeidsflytregelen, avbrutt på samme måte som en oppdateringsoperasjon blir avbrutt hvis betingelsen i regelen ikke er oppfylt. Hvis du vil ha opplysninger om hva som skjer når en oppdateringsoperasjon blir avbrutt ved	Detaljer om arbeidsflytregelen der feilen ble funnet, sammen med detaljer om feilen.

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
	hjelp av arbeidsflytfunksjonen Avbryt lagring, se Annullere lagringsoperasjoner for arbeidsflyt (se Avbryt lagring av arbeidsflyt på side 1507).	
Semantisk feil i en arbeidsflythandling	- Hvis noen av handlingene Oppdater verdier eller Opprett integreringshendelse i arbeidsflytregelen allerede er utført, blir disse handlingene tilbakestilt. Eventuelle resterende handlinger i arbeidsflytregelen utføres ikke. MERKNAD: Hvis noen av handlingene Opprett oppgave eller Send e-post allerede er utført, blir disse handlingene ikke tilbakestilt. - Feilen blir rapportert til brukeren som utførte handlingen som utløste arbeidsflytregelen. Hvis arbeidsflytregelen ble utløst av en Web-tjeneste, rapporteres feilen for arbeidsflythandlingen i svaret til Web-tjenesten. - Operasjonen som utløste regelen, blir blokkert.	Ikke tilgjengelig
Alle andre feil i en arbeidsflythandling	- Ingen av de resterende handlingene i arbeidsflytregelen blir utført. - Feilen blir rapportert til brukeren som utførte handlingen som utløste arbeidsflytregelen. Hvis arbeidsflytregelen ble utløst av en Web-tjeneste, rapporteres feilen for arbeidsflythandlingen i svaret til Web-tjenesten. - Operasjonen som utløste regelen, blir blokkert.	Ikke tilgjengelig

Feil i tidsplanlagte hendelser og arbeidsflythandlinger

Tabellen nedenfor beskriver utfallet av feil som oppstår i tidsplanlagte hendelser, og arbeidsflythandlingene for disse tidsplanlagte hendelsene for andre posttyper enn Analyse.

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
Syntaksfeil i en arbeidsflythandling	Arbeidsflythandlingen mislykkes for hver enkelt post i listen.	Detaljer om arbeidsflythandlingen som inneholder syntaksfeilen

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
	- Det rapporteres en forekomst for hver feil i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis det finnes andre handlinger for den tidsplanlagte hendelsen, blir disse handlingene utført. - Feilen i arbeidsflythandlingen forhindrer ikke generering av en ventende forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen.	som ble funnet, sammen med detaljer om feilen.
Semantisk feil i en arbeidsflythandling	- Arbeidsflythandlingen mislykkes for hver enkelt post i listen. - Det rapporteres en forekomst for hver feil i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis det finnes andre handlinger for den tidsplanlagte hendelsen, blir disse handlingene utført. - Feilen i arbeidsflythandlingen forhindrer ikke generering av en ventende forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen.	Detaljer om arbeidsflythandlingen der feilen ble funnet, sammen med detaljer om feilen.
Antallet poster som returneres i listen som er angitt i den tidsplanlagte hendelsen, overskrider det maksimalt tillatte antallet.	- Ingen av handlingene i den tidsplanlagte hendelsen utføres for noen av postene i listen. - Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt. Én forekomst rapporteres. - Feilen forhindrer ikke generering av en ventende forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen.	Detaljer om den tidsplanlagte hendelsen som mislyktes, sammen med detaljer om feilen.
Brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen, har ikke tilgang til listen som er angitt i den tidsplanlagte hendelsen.	- Ingen av handlingene i den tidsplanlagte hendelsen utføres for noen av postene i listen. - Feilen blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt. Én forekomst rapporteres. - Feilen forhindrer ikke generering av en ventende forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen.	Detaljer om den tidsplanlagte hendelsen som mislyktes, sammen med detaljer om feilen.
Alle andre feil i en arbeidsflythandling	- Arbeidsflythandlingen mislykkes for hver enkelt post i listen. - Det rapporteres en forekomst for hver feil i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis det finnes andre handlinger for den tidsplanlagte hendelsen, blir disse handlingene utført.	Detaljer om arbeidsflythandlingen som mislyktes, sammen med detaljer om feilen.

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
	Feilen i arbeidsflythandlingen forhindrer ikke generering av en ventende forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen.	

MERKNAD: Når en forekomst av en tidsplanlagt hendelse har mislykkes, genereres det en ny forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen. Du kan ikke sende en mislykket forekomst på nytt.

Feil i tidsplanlagte hendelser og arbeidsflythandlinger for posttypen Analyse

Tabellen nedenfor beskriver utfallet for feil som kan oppstå for tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse, og arbeidsflythandlingene for disse tidsplanlagte hendelsene. I alle tilfellene i tabellen forhindrer ikke feilen i en arbeidsflythandling for én eller flere brukere generering av en ventende forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen.

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
Syntaksfeil i en arbeidsflythandling	- For hver bruker i listen over brukere for den tidsplanlagte hendelsen mislykkes arbeidsflythandlingen, og det blir ikke sendt noen e-post til brukeren. - Det rapporteres en forekomst for hver feil i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis det finnes andre handlinger for den tidsplanlagte hendelsen, blir disse handlingene utført.	Detaljer om arbeidsflythandlingen som inneholder syntaksfeilen som ble funnet, sammen med detaljer om feilen.
Semantisk feil i en arbeidsflythandling	- For hver bruker i listen over brukere for den tidsplanlagte hendelsen mislykkes arbeidsflythandlingen, og det blir ikke sendt noen e-post til brukeren. - Det rapporteres en forekomst for hver feil i Feilovervåker for arbeidsflyt. - Hvis det finnes andre handlinger for den tidsplanlagte hendelsen, blir disse handlingene utført.	Detaljer om arbeidsflythandlingen der feilen ble funnet, sammen med detaljer om feilen.

Feiltype	Utfall	Dette blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt
Ett eller flere av følgende problemer oppstår når Oracle CRM On Demand prøver å utføre en handling på vegne av en bruker: ■ Uttrekk, omforming og lasting kjører. ■ Analysetjeneren er nede. ■ En eller flere av rapporttjenestetilmålingene er overskredet, eller filtilmålingen for selskapet ditt er nådd.	■ Arbeidsflythandlingen mislykkes. ■ Ingen av de gjenstående handlingene for hendelsen utføres for brukeren, og ingen av handlingene utføres for noen av de gjenstående brukerne i listen. ■ Hvis en handling for hendelsesforekomsten ble utført for en bruker før problemet oppstod, sendes e-posten med resultatene til denne brukeren. ■ Det rapporteres en forekomst for feilen i Feilovervåker for arbeidsflyt.	Detaljer om arbeidsflythandlingen som mislyktes, sammen med detaljer om feilen.
Ett eller flere av følgende problemer oppstår når Oracle CRM On Demand prøver å utføre en handling på vegne av en bruker: ■ Brukerrollen har ikke rettigheten Gå til V3-analyse. ■ Brukeren er inaktiv. ■ Oracle CRM On Demand kan ikke logge på analysetjeneren på vegne av brukeren.	■ Ingen av arbeidsflythandlingene i hendelsen utføres for brukeren. ■ Feilen forhindrer ikke handlingen fra å bli utført for andre brukere i listen over brukere for den tidsplanlagte hendelsen. ■ Det rapporteres en forekomst for feilen i Feilovervåker for arbeidsflyt.	Detaljer om arbeidsflythandlingen som mislyktes, sammen med detaljer om feilen.
Ett eller flere av følgende problemer oppstår når Oracle CRM On Demand prøver å utføre en arbeidsflythandling på vegne av en bruker: ■ Analyseobjektet som er valgt for handlingen, er ikke lenger tilgjengelig. ■ Analyseobjektet som er valgt for handlingen, er en analyse, og denne analysen kan ikke utføres. MERKNAD: Hvis et instrumentpanel eller en instrumentpanelside er valgt for handlingen, og hvis en analyse i instrumentpanelet eller på instrumentpanelsiden ikke utføres, fører dette ikke til at arbeidsflythandlingen mislykkes. ■ Filen som er generert av handlingen, overskrider den maksimalt tillatte størrelsen på 20 MB. ■ Brukeren har ikke tilgang til analyseobjektet.	■ Arbeidsflythandlingen mislykkes for brukeren. ■ Hvis det finnes andre handlinger for den tidsplanlagte hendelsen, blir disse handlingene utført for brukeren. ■ Det rapporteres en forekomst for feilen i Feilovervåker for arbeidsflyt.	Detaljer om arbeidsflythandlingen som mislyktes, sammen med detaljer om feilen.

Vurderinger ved opprettelse av arbeidsflytregler for posttypen Bruker

Følgende vurderinger er aktuelle når du oppretter arbeidsflytregler for posttypen Bruker:

- Hvis du vil opprette arbeidsflytregler for posttypen Bruker, må begge disse rettighetene være aktivert i brukerrollen din:
 - Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregel
 - Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler for brukere
 - Arbeidsflytregler for posttypen Bruker utløses ikke i følgende tilfeller:
 - Når Oracle CRM On Demand Customer Care gjør endringer i en brukerpost etter anmodning fra selskapet.

MERKNAD: Brukerne kan gi representanter for teknisk support påloggingstilgang til Oracle CRM On Demand med tanke på feilsøking. Hvis en representant for teknisk support gjør en endring i en brukerpost når vedkommende er pålogget som en bruker, behandles denne endringen som om den ble gjort av brukeren som representanten arbeider for, og endringen utløser eventuelle relevante arbeidsflytregler.
 - Når administratoren tilbakestiller et brukerpasord ved å klikke på Tilbakestill passord i brukerens post.

MERKNAD: Hvis administratoren merker av i boksen Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre i brukerposten, regnes denne handlingen som en oppdatering av brukerposten, og endringen utløser eventuelle relevante arbeidsflytregler.
 - Når et brukerpasord blir tilbakestilt via Web-tjenester.
 - Når en bruker angir et passord etter å ha logget på Oracle CRM On Demand for første gang.
 - Når en bruker endrer passordet.
 - Når en bruker angir sikkerhetsspørsmål etter å ha logget på Oracle CRM On Demand for første gang.
 - Når en bruker endrer sikkerhetsspørsmålene.
 - Når det gjøres en endring i en salgskvote i en brukerpost.
 - Arbeidsflythandlingen Tilordne bok støttes ikke for arbeidsflytregler for posttypen Bruker. Dette skyldes at egendefinerte bøker ikke er tilordnet til brukerposter på samme måte som de er tilordnet til andre posttyper, for eksempel firmaer og kontaktpersoner. Brukere kan tilordnes til bøker for å gi dem tilgang til postene i bøkene, men bare brukerens standardbrukerbok tilordnes til brukerposten.
 - Du kan ikke bruke arbeidsflythandlingen Oppdater verdier til å oppdatere feltet Status i en brukerpost.
 - Hvis en arbeidsflytregel for posttypen Bruker har en Oppdater verdier-handling, og hvis arbeidsflytregelen utløses av en endring som gjøres i brukerposten via koblingen Mitt oppsett, vil ikke Oppdater verdier-handlingen oppdatere noen av feltene som er skrivebeskyttet for brukeren.
 - Når du oppretter en arbeidsflythandling av typen Send e-post for posttypen Bruker, er valget Bestemt e-postadresse ikke tilgjengelig i feltet Til. Bare valgene Bestemt bruker og Relativ bruker i post er tilgjengelige. Du kan angi ett av følgende valg for valget Relativ bruker i post:
 - **Gjeldende bruker.** Dette er brukeren som utførte handlingen som utløste arbeidsflytregelen.
 - **Overordnet.** Dette er brukeren som er angitt i feltet Overordnet i brukerposten som ble opprettet eller oppdatert via handlingen som utløste arbeidsflytregelen.
 - **Rapporterer til.** Dette er brukeren som er angitt i feltet Rapporterer til i brukerposten som ble opprettet eller oppdatert via handlingen som utløste arbeidsflytregelen.
- Når du oppretter en arbeidsflythandling av typen Opprett oppgave for posttypen Bruker, er valgene Gjeldende bruker, Overordnet og Rapporterer til tilgjengelige for valget Relativ bruker i post i feltet Eier.

Opprette arbeidsflytregler

Dette emnet beskriver hvordan du oppretter arbeidsflytregler med andre triggerhendelser enn Tidsplanlagt hendelse. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler med triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse, kan du se [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#).

MERKNAD: Hvis det er merket av i boksen **Aktiver støtte for oversettingsspråk** for melding om annullering/lagring av arbeidsflyt i selskapsprofilen, er feltet **Oversettingsspråk** tilgjengelig på siden **Detaljer om arbeidsflytregel** og på siden **Rediger arbeidsflytregel** når du redigerer en eksisterende arbeidsflytregel. Feltet **Oversettingsspråk** gjør det mulig å angi oversatte versjoner av de egendefinerte feilmeldingene som returneres til brukere eller Web-tjenester hvis betingelsen for en arbeidsflytregel ikke er oppfylt, og hvis det er merket av for **Avbryt lagring for regelen**. Hvis du vil ha mer informasjon om feltet **Oversettingsspråk**, se [Avbryt lagring av arbeidsflyt](#) (på side 1507).

Før du begynner. Arbeidsflytfunksjonalitet i Oracle CRM On Demand må settes opp for selskapet, slik det er beskrevet i [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1472). Når du skal utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet, må brukerrollen din ha rettigheten **Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler**. Hvis du vil opprette arbeidsflytregler for posttypen **Bruker**, må du også ha rettigheten **Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler** for brukere i brukerrollen din. Administratoren kan aktivere denne rettigheten for rollen **Administrator** og for andre roller etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om aktuelle vurderinger når du oppretter arbeidsflytregler for posttypen **Bruker**, se [Vurderinger ved opprettelse av arbeidsflytregler for posttypen Bruker](#) (på side 1493). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, kan du se [Legge til roller](#) (på side 1376).

MERKNAD: Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen eller triggerhendelsen for regelen. Du kan imidlertid oppdatere arbeidsflytbetingelsen.

Slik oppretter du en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen **Administrasjon** øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på **Arbeidsflytkonfigurasjon** under **Forretningsprosesshåndtering**.
- 3 Gjør ett av følgende på siden **Liste over arbeidsflytregler**:
 - Hvis du vil opprette en ny arbeidsflytregel ved å kopiere en eksisterende regel, klikker du på **Kopier** for arbeidsflytregelen du vil kopiere.
 - Hvis du vil opprette en ny arbeidsflytregel som ikke er basert på en eksisterende regel, klikker du på **Ny** på tittelinnen.
- 4 Legg inn regelopplysningene i området **Nøkkeldetaljer om arbeidsflytregel** på detaljsiden for arbeidsflytregel. Regelfeltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbeidsflyt	Skriv inn et unikt navn på opptil 50 tegn.
Aktiv	Bruk avmerkingsboksen Aktiv til å aktivere og deaktivere regelen. Et hvilket som helst antall arbeidsflytregler kan være aktive samtidig.
Ordre	Dette feltet er skrivebeskyttet når du oppretter arbeidsflytregelen. Det bestemmer i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer regler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, og eventuelt den samme overordnede posttypen. Oracle CRM On Demand tilordner automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet , tilordnes regelen automatisk til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen, den samme triggerhendelsen og den samme overordnede posttypen i Oracle CRM On Demand. Du kan endre rekkefølgen på arbeidsflytreglene senere. For flere

Felt	Beskrivelse
	opplysninger, se Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler (på side 1530) .
Avslutt	Hvis du merker av for Avslutt i arbeidsflytregelen, og betingelsen for regelen er oppfylt, utføres de aktive handlingene for denne arbeidsflytregelen. Det er imidlertid ingen av de påfølgende arbeidsflytreglene som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, og hvis aktuelt, den samme overordnede posttypen, som blir utløst. Hvis betingelsen for arbeidsflytregelen ikke blir oppfylt, fortsetter Oracle CRM On Demand til den neste regelen i sekvensen, uten hensyn til innstillingen for Avslutt i arbeidsflytregelen.
Beskrivelse	(Valgfritt) Angi tilleggsopplysninger om arbeidsflytregelen, for eksempel formålet med regelen.
Posttype	Velg posttypen for arbeidsflytregelen. Ved opprettelse, oppdatering og sletting av triggerhendelser er hver arbeidsflytregel bare knyttet til én posttype. Regelen evalueres for denne posttypen, og handlingene utføres for den. Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen for regelen. For arbeidsflytregler der triggerhendelsen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet, velger du posttypen for den underordnede posten. Hvis du for eksempel vil at arbeidsflytregelen skal utløses når en kontaktpersonpost knyttes til en firmapost, velger du Kontaktperson i dette feltet og Firma i feltet Overordnet posttype.
Triggerhendelse	Velg hendelsen som utløser regelen. Når denne hendelsen inntreffer for en post av den angitte typen, evalueres regelen. Når en regel er opprettet, kan du ikke endre triggerhendelsen for regelen. MERKNAD: Triggerhendelsene Etter tilknytning med overordnet og Etter atskillelse fra overordnet støttes bare for posttypene Firma, Kontaktperson og Salgsmulighet. Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se Om triggerhendelser for tilknytning og oppheving av tilknytning (på side 1477).

Felt	Beskrivelse
Overordnet posttype	Dette feltet vises hvis du velger triggerhendelsen Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet. Velg den overordnede posttypen. Hvis du for eksempel setter opp en arbeidsflytregel som skal utløses når en kontaktpersonpost knyttes til en overordnet firmapost, velger du Firma i dette feltet og Kontaktperson i feltet Posttype.

- 5 Hvis du vil definere en betingelse for arbeidsflytregelen, klikker du på ikonet fx i delen om betingelser for arbeidsflytregler på siden og bruker Expression Builder til å definere betingelsen for arbeidsflytregelen. For flere opplysninger om Expression Builder, se [Expression Builder \(på side 1872\)](#).

MERKNAD: Hvis du ikke definerer en betingelse for arbeidsflytregelen, utføres handlingene for regelen hver gang regelen utløses.

Legg merke til følgende når du oppretter betingelser for arbeidsflytregler:

- En betingelse for en arbeidsflytregel kan ha maksimalt 2048 tegn.
- Du kan konfigurere arbeidsflytregler som bare gjelder for bestemte roller eller kanaler. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du begrenser arbeidsflytregler til bestemte roller eller kanaler, se [Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller \(på side 1510\)](#).
- Du kan finne ut om et felt i en post er oppdatert ved å bruke en betingelse som tilsvarer dataene nedenfor, i arbeidsflytregelen. I dette eksemplet brukes strengen *Ugyldig* til å fastslå om feltet er endret, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i feltet som undersøkes.

```
IfNull(<FieldName>, "Ugyldig") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Ugyldig")
```

ADVARSEL: Funksjonen PRE returnerer ikke den forrige verdien i et felt hvis funksjonen brukes i en arbeidsflyt eller handling som aktiveres etter en ventehandling. Hvis du vil ha mer informasjon om funksjonen PRE(), se [PRE \(på side 1909\)](#).

- 6 Hvis området Handlinger hvis betingelsen er usann er tilgjengelig på siden Detaljer om arbeidsflytregel, kan du angi at lagringsoperasjonen skal annulleres hvis betingelsen for regelen ikke blir oppfylt.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du angir at lagringsoperasjonen skal annulleres hvis betingelsen for regelen ikke blir oppfylt, se Annullere lagringsoperasjoner for arbeidsflyt (se [Avbryte lagring av arbeidsflyt på side 1507](#)).

- 7 Lagre arbeidsflytregelen.

Når du har lagret regelen, kan du opprette handlinger for regelen. Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#)
- [Annullere lagringsoperasjoner for arbeidsflyt \(se \[Avbryte lagring av arbeidsflyt\]\(#\) på side 1507\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Om tidsplanlagte hendelser

En tidsplanlagt hendelse er en arbeidsflytregel som ikke trigges av en brukerhandling. I stedet utføres den tidsplanlagte hendelsen automatisk når en bestemt dato og et bestemt klokkeslett nås. Du kan velge å konfigurere en tidsplanlagt hendelse for utførelse flere ganger, med et intervall du angir for den tidsplanlagte hendelsen. Arbeidsflythandlingene i en tidsplanlagt hendelse utføres på en liste over poster, mens handlinger på andre typer arbeidsflytregler utføres på én post.

MERKNAD: Triggerhendelsen for en tidsplanlagt hendelse er [Tidsplanlagt hendelse](#).

Du kan opprette tidsplanlagte hendelser for alle posttypene på øverste nivå som støtter funksjoner for listehåndtering, og for posttypene Prislister, Produkt, Produktkategori og Bruker.

MERKNAD: Du kan også opprette tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse. Arbeidsflythandlingene for tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse utføres ikke for en liste over poster. Disse handlingene utfører i stedet en analyse, et instrumentpanel eller en instrumentpanelside på vegne av angitte brukere og sender resultatene til disse brukerne. Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse, se [Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse \(på side 1503\)](#).

Når du oppretter en tidsplanlagt hendelse for andre posttyper enn posttypen Analyse, velger du en filtrert liste som returnerer postene du vil utføre arbeidsflythandlingene for. Hver gang den tidsplanlagte hendelsen kjøres, utføres handlingene for postene som returneres av den filtrerte listen på den aktuelle datoen. Postene behandles i rekkefølge. Det vil si at alle arbeidsflythandlingene for den tidsplanlagte hendelsen utføres i rekkefølgen som er angitt i den tidsplanlagte hendelsen for den første posten i listen, deretter utføres alle handlingene for den andre posten i listen og så videre.

Du vil for eksempel kanskje at Oracle CRM On Demand skal sende en e-postpåminnelse til eierne av åpne aktiviteter der forfallsdatoen er passert, og du vil at denne handlingen skal gjentas med intervaller på én uke. Dette konfigurerer du ved å opprette en tidsplanlagt hendelse der du velger en tidligere definert liste som returnerer alle åpne aktiviteter der forfallsdatoen allerede er passert. Du konfigurerer den tidsplanlagte hendelsen til å gjentas med intervaller på én uke, og deretter oppretter du en handling av typen Send e-post for den tidsplanlagte hendelsen. Den første forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen utføres på den angitte startdatoen, og en e-postpåminnelse sendes til eieren av hver enkelt åpne aktivitet der forfallsdatoen er passert. Den tidsplanlagte hendelsen utføres deretter på nytt automatisk med intervaller på én uke til den angitte sluttdatoen nås (eller hendelsen er utført det angitte antallet ganger).

Forekomster av tidsplanlagte hendelser tidsplanlegges og utføres på følgende måte:

- Når du har aktivert en tidsplanlagt hendelse, genereres det en ventende forekomst for den første tidsplanlagte forekomsten av hendelsen, og statusen for den tidsplanlagte hendelsen settes til Tidsplanlagt. Den ventende forekomsten vises i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt. Hvis du vil ha opplysninger om feltene som vises for en ventende forekomst, kan du se [Felt for ventende forekomster for arbeidsflyt \(på side 1542\)](#).

MERKNAD: Fortsettelsesdatoen for en ventende forekomst av en tidsplanlagt hendelse er det tidligste mulige tidspunktet forekomsten vil bli utført. Det er ikke sikkert forekomsten blir utført umiddelbart, avhengig av belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen og Oracle CRM On Demand-tjeneren på det aktuelle tidspunktet.

Det genereres en ventende forekomst for den første tidsplanlagte forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen selv om arbeidsflyt ikke er aktivert (det vil si at det ikke er merket av for Aktiver arbeidsflyt i selskapsprofilen) når en tidsplanlagt hendelse gjøres aktiv. Hvis arbeidsflyt ikke er aktivert, skjer imidlertid følgende på fortsettelsesdatoen for forekomsten:

- Ingen av arbeidsflythandlingene som er konfigurert for hendelsen, utføres.
- Hvis det oppstår en feil som fører til at den tidsplanlagte hendelsesforekomsten mislykkes (for eksempel hvis listen over poster overskrider den tillatte grensen), rapporteres feilen i Feilovervåker for arbeidsflyt. Feil for forekomsten rapporteres ikke i feilovervåkeren i andre tilfeller.
- Det opprettes en ventende forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen.
- Hvis det er merket av for Aktiver varsling for den tidsplanlagte hendelsen, sendes en e-postmelding til brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen. Hvis det oppstår en feil som fører til at den tidsplanlagte hendelsesforekomsten mislykkes, angir e-postmeldingen at forekomsten er fullført med feil. Ellers angir e-postmeldingen at forekomsten er fullført som den skal.

Den samme virkemåten gjelder for hver forekomst av den tidsplanlagte hendelsen til arbeidsflyt er aktivert.

- Når en forekomst av den tidsplanlagte hendelsen er utført, skjer følgende:
 - Hvis det er merket av for Aktiver varsling for den tidsplanlagte hendelsen, sender Oracle CRM On Demand en e-postmelding til brukeren som aktiverte den tidsplanlagte handlingen, for å bekrefte at forekomsten er utført.
 - Det genereres en ny forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten av hendelsen.
- Når alle forekomster av den tidsplanlagte hendelsen er fullført, deaktiveres den tidsplanlagte hendelsen (det vil si at avmerkingen for Aktiv for den tidsplanlagte hendelsen fjernes automatisk), og statusen for den tidsplanlagte hendelsen settes til Fullført.

Status for tidsplanlagt hendelse

Feltet Status for en tidsplanlagt hendelse oppdateres automatisk og er skrivebeskyttet. Følgende verdier kan vises i feltet Status:

- **Ikke tidsplanlagt.** Den tidsplanlagte hendelsen har aldri blitt aktivert.
- **Tidsplanlagt.** Den tidsplanlagte hendelsen er aktiv, og det finnes en ventende forekomst av hendelsen.
- **Fullført.** Alle de planlagte forekomstene av den tidsplanlagte hendelsen er fullført.
- **Avsluttet.** Den nyeste genererte forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen ble slettet fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, eller den tidsplanlagte hendelsen ble deaktivert.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hva som skjer når du sletter en forekomst av en tidsplanlagt hendelse fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, kan du se [Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1541\)](#).

Om sletting av tidsplanlagte hendelser

Hvis du sletter en tidsplanlagt hendelse før alle de tidsplanlagte forekomstene av hendelsen er utført, skjer følgende:

- Hvis det finnes en ventende forekomst av den tidsplanlagte hendelsen, slettes forekomsten fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt.
- Hvis en forekomst av den tidsplanlagte hendelsen utføres på dette tidspunktet, mislykkes den. Feilen rapporteres ikke i Feilovervåker for arbeidsflyt.
- Det genereres ingen ytterligere forekomster av den tidsplanlagte hendelsen.

Om deaktivering av tidsplanlagte hendelser

Hvis du deaktiverer en tidsplanlagt hendelse før alle de tidsplanlagte forekomstene av hendelsen er utført, skjer følgende:

- Statusen for den tidsplanlagte hendelsen settes til Avsluttet.
- Hvis det finnes en ventende forekomst av den tidsplanlagte hendelsen, slettes forekomsten fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt.
- Hvis en forekomst av den tidsplanlagte hendelsen utføres på dette tidspunktet, kan det hende at enkelte av handlingene mislykkes.
Mens en forekomst av en tidsplanlagt hendelse utføres, kontrollerer Oracle CRM On Demand med intervaller på fem minutter at den tidsplanlagte hendelsen fortsatt er aktiv. Hvis den tidsplanlagte hendelsen er deaktivert, avsluttes forekomsten. Handlinger som ikke allerede er utført, mislykkes, og feilforekomstene for de mislykkede handlingene rapporteres i feilovervåkingen.
- Det genereres ingen ytterligere forekomster av den tidsplanlagte hendelsen.

Hvis du merker av for Aktiv for en post for en tidsplanlagt hendelse som tidligere ble deaktivert, behandles posten for den tidsplanlagte hendelsen som en ny tidsplanlagt hendelse. Avhengig av tidsplanen skjer ett av følgende:

- **Hvis fremtidige forekomster er tidsplanlagt.** Statusen for den tidsplanlagte hendelsen settes til Tidsplanlagt, og det genereres en ventende forekomst for den neste tidsplanlagte forekomsten. Antallet forekomster av den tidsplanlagte hendelsen tilbakestilles til 1 når forekomsten er generert.
- **Hvis ingen fremtidige forekomster er tidsplanlagt.** Avmerkingen for Aktiv for den tidsplanlagte hendelsen fjernes automatisk på nytt, og statusen for den tidsplanlagte hendelsen settes til Fullført.

Det maksimale antallet aktive tidsplanlagte hendelser som støttes for en forekomst av Oracle CRM On Demand, er 100.

Anbefalte fremgangsmåter

Her er noen tips om anbefalte fremgangsmåter for administrasjon av tidsplanlagte hendelser:

- Hold antallet aktive tidsplanlagte hendelser så lavt som mulig. Hvis du har for mange aktive tidsplanlagte hendelser, kan det påvirke ytelsen for arbeidsflythandlingene for hendelsene.
- Hold antallet poster i listen for en tidsplanlagt hendelse så lavt som mulig. Selv om en tidsplanlagt hendelse kan behandle opptil 1 000 poster i en liste, blir ytelsen for arbeidsflythandlingene for hendelsene bedre hvis listen filtreres slik at den inneholder færre poster.
- Konfigurer de tidsplanlagte hendelsene slik at de utføres på forskjellige tidspunkter. Ytelsen kan påvirkes hvis du tidsplanlegger flere hendelser for kjøring samtidig.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter tidsplanlagte hendelser, se [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#) og [Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse \(på side 1503\)](#).

Opprette tidsplanlagte hendelser

Dette emnet beskriver hvordan du oppretter tidsplanlagte hendelser, det vil si arbeidsflytregler med triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler med en annen triggerhendelse, kan du se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#).

MERKNAD: Fremgangsmåten for å opprette en tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse er forskjellig fra fremgangsmåten for å opprette en tidsplanlagt hendelse for andre posttyper. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse, se [Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse \(på side 1503\)](#).

Følgende hensyn gjelder ved tidsplanlegging av en hendelse:

- Du kan ikke angi en betingelse for en tidsplanlagt hendelse. De tidsplanlagte forekomstene av hendelsen og arbeidsflythandlingene for hendelsen utføres alltid, med mindre det oppstår en feil.

MERKNAD: Når triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse er valgt på siden Ny arbeidsflytregel, oppdateres siden. Området Betingelse for arbeidsflytregel fjernes fra siden, og området Plandetaljer blir tilgjengelig, der du angir tidsplanen for hendelsen.

- Av hensyn til ytelsen anbefales det at du unngår konfigurasjon av flere tidsplanlagte hendelser som er tidsplanlagt for utførelse samtidig.
- Du må angi en startdato og et startklokkeslett for den tidsplanlagte hendelsen, og du må angi enten en sluttdato og et sluttklokkeslett eller antallet ganger hendelsen skal utføres.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand genererer ingen forekomster for datoer og klokkeslett i fortiden, selv om du angir en startdato og et startklokkeslett i fortiden. Hvis du for eksempel angir startdatoen 15. januar 2018 for en tidsplanlagt hendelse som skal gjentas ti ganger med intervaller på én måned og dagens dato er 30. mai 2018, planlegges den første forekomsten av hendelsen til 15. juni 2018. Bare forekomstene for de fem fremtidige forekomstene utføres.

- Hvis du angir at den tidsplanlagte hendelsen skal utføres på en bestemt dato i måneden, og hvis denne datoen ikke forekommer i en gitt måned, utføres ikke hendelsen denne måneden. Hvis du for eksempel velger dag 29 i måneden, utføres ikke hendelsen i februar, med mindre det er skuddår.

Følgende hensyn gjelder ved valg av en liste for en tidsplanlagt hendelse:

- Du kan ikke aktivere den tidsplanlagte hendelsen hvis du ikke har tilgang til den filtrerte listen som er valgt for den tidsplanlagte hendelsen.
- Hvis brukeren som aktiverer den tidsplanlagte hendelsen, ikke har tilgang til den valgte listen for den tidsplanlagte hendelsen når en forekomst av hendelsen utføres, mislykkes forekomsten.
- Når en forekomst av den tidsplanlagte hendelsen utføres, inkluderer den returnerte listen bare postene som oppfyller kriteriene for listefiltreringen, og som er synlige for brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen.
- Det maksimale antallet poster som kan behandles av en forekomst av en tidsplanlagt hendelse, er 1000. Hvis listen du valgte for den tidsplanlagte hendelsen, returnerer flere enn det tillatte maksimale antallet når en forekomst av hendelsen utføres, mislykkes forekomsten. Du kan unngå problemet ved å passe på at filteret for listen du har valgt for den tidsplanlagte hendelsen, er konfigurert på en måte som gjør at den sannsynligvis ikke vil returnere en svært stor liste over poster.
- Når du angir filteret for en liste du vil bruke for tidsplanlagte hendelser, kan du bruke én eller flere av følgende funksjoner i feltene Dato og Dato/klokkeslett:
 - Duration()
 - Timestamp()
 - Today()

Du kan bruke disse funksjonene med følgende betingelser:

- Mellom
- Lik
- På
- På eller etter
- På eller før
- Ikke mellom
- Ikke lik

Du kan skrive inn uttrykket som inneholder funksjonene, direkte i feltet for filterverdi i listekriteriene. Hvis du for eksempel vil returnere salgsmulighetsposter der lukningsdatoen er to dager senere enn dagens dato (det vil si datoen den tidsplanlagte hendelsen utføres), velger du betingelsen Er lik og angir følgende uttrykk:

Today() + 2

Her er et annet eksempel: Hvis du vil returnere kundeemneposter der anslått lukningsdato er i løpet av de neste 36 timene, velger du betingelsen Mellom og angir følgende uttrykk:

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse funksjonene, kan du se følgende emner: Duration (se [Varighet](#) på side 1887), [Timestamp](#) (på side 1913) og [Today](#) (på side 1916).

Før du begynner :

- Arbeidsflytfunksjoner i Oracle CRM On Demand må konfigureres for selskapet, slik det er beskrevet i [Om oppsett av funksjonalitet for arbeidsflytregler](#) (på side 1471).
- Når du skal utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler.
- Hvis du vil opprette tidsplanlagte hendelser for posttypen Bruker, må du også ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler for brukere i brukerrollen din. Administratoren kan aktivere denne rettigheten for rollen Administrator og for andre roller etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om aktuelle vurderinger når du oppretter tidsplanlagte hendelser for posttypen Bruker, kan du se [Vurderinger ved opprettelse av arbeidsflytregler for posttypen Bruker](#) (på side 1493). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, kan du se [Legge til roller](#) (på side 1376).
- Les gjennom opplysningene i [Om tidsplanlagte hendelser](#) (på side 1497).

Slik oppretter du en tidsplanlagt hendelse

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Liste over arbeidsflytregler:
 - Hvis du vil opprette en ny tidsplanlagt hendelse ved å kopiere en eksisterende hendelse, klikker du på Kopier på den tidsplanlagte hendelsen du vil kopiere.
 - Hvis du vil opprette en ny tidsplanlagt hendelse som ikke er basert på en eksisterende hendelse, klikker du på Ny på tittellinjen.
- 4 Fyll ut opplysningene om den tidsplanlagte hendelsen under Nøkkeldetaljer om arbeidsflytregel på siden Detaljer om arbeidsflytregel.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbeidsflyt	Skriv inn et unikt navn på opptil 50 tegn.
Aktiv	Bruk avmerkingsboksen Aktiv til å aktivere eller deaktivere den tidsplanlagte hendelsen. Frem til tidspunktet en tidsplanlagt hendelse aktiveres, viser feltet Startet av i posten for den tidsplanlagte hendelsen navnet på brukeren som opprettet den tidsplanlagte hendelsen. Feltet Startet av vises på siden Detaljer for den tidsplanlagte hendelsen når posten er lagret. Når det er merket av for Aktiv for den tidsplanlagte hendelsen og posten er lagret, oppdateres feltet Startet av i posten og viser navnet på brukeren som merket av for Aktiv. Brukeren må ha tilgang til den valgte listen for den tidsplanlagte hendelsen når en forekomst av hendelsen utføres. Ellers mislykkes forekomsten. Feltet Startet av for alle ventende forekomster og alle feilforekomster for den tidsplanlagte hendelsen viser også navnet på brukeren som merket av for Aktiv for den tidsplanlagte hendelsen.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du vil ha flere opplysninger om hva som skjer når du aktiverer eller deaktiverer en tidsplanlagt hendelse, kan du se Om tidsplanlagte hendelser (på side 1497). MERKNAD: Når du aktiverer en tidsplanlagt hendelse, genereres det umiddelbart en forekomst for den første tidsplanlagte forekomsten av hendelsen. Anbefalt fremgangsmåte er å konfigurere alle arbeidsflythandlingene for den tidsplanlagte hendelsen før du aktiverer hendelsen. Hvis du ikke gjør det og starttidspunktet for den tidsplanlagte hendelsen er nært, kan den første forekomsten bli utført før du er ferdig med å konfigurere arbeidsflythandlingene.
Beskrivelse	(Valgfritt) Angi tilleggsopplysninger om den tidsplanlagte hendelsen, for eksempel formålet med hendelsen.
Posttype	Velg posttypen for den tidsplanlagte hendelsen. En tidsplanlagt hendelse er bare knyttet til én posttype. Når hendelsen er opprettet, kan du ikke endre posttypen for den.
Triggerhendelse	Velg Tidsplanlagt hendelse.
Aktiver varsling	Merk av her hvis du vil at Oracle CRM On Demand skal sende en e-postmelding hver gang en forekomst av den tidsplanlagte hendelsen fullføres, hver gang en forekomst av hendelsen mislykkes, og hver gang en ventende forekomst av hendelsen slettes. E-postmeldingen sendes til brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen.

- 5 Klikk på oppslagsikonet (forstørrelsesglass) under Plandetaljer, og velg deretter den filtrerte listen som returnerer postene du vil at arbeidsflythandlingene skal utføres for.
- 6 Velg datoen og klokkeslettet du vil at den første forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen skal utføres, i feltet Startdato/-klokkeslett.
- 7 Velg intervallet du vil at den tidsplanlagte hendelsen skal gjentas med, for eksempel Ukentlig, i feltet Gjentakende.
- 8 Konfigurer intervallperioden for de gjentatte forekomstene i feltet Hver. Hvis du for eksempel valgte Ukentlig i feltet Gjentakende og vil at forekomstene skal gjentas med intervaller på to uker, skriver du inn 2 i feltet Hver. Den minste verdien du kan angi, er 1.
- 9 Hvis du valgte Månedlig i feltet Gjentakende, kan du velge å tidsplanlegge den tidsplanlagte hendelsen for utførelse den siste dagen i hver måned der hendelsen utføres, ved å merke av for Siste dag i måneden. Hvis du for eksempel konfigurerer at en tidsplanlagt hendelse skal starte 23. april og gjentas med intervaller på to måneder, utføres den første forekomsten av hendelsen 23. april. Den andre forekomsten utføres 23. juni, den tredje forekomsten 23. august og så videre. Men hvis du merker av for Siste dag i måneden, utføres den første forekomsten av hendelsen 30. april, den andre forekomsten 30. juni, den tredje forekomsten 31. august og så videre.
- 10 Angi hvor mange ganger du vil at den tidsplanlagte hendelsen skal utføres, eller angi sluttdatoen og -klokkeslettet, ved å gjøre ett av følgende:
 - Merk av for Etter, og angi deretter hvor mange ganger den tidsplanlagte hendelsen skal utføres. Verdien du angir, må være større enn 0 (null).
 - Merk av for Etter dato/klokkeslett, og velg sluttdatoen og -klokkeslettet for den tidsplanlagte hendelsen. Sluttdatoen og -klokkeslettet må være senere enn startdatoen og -klokkeslettet.

11 Lagre endringene.

Om oppdatering av tidsplanlagte hendelser

Når en tidsplanlagt hendelse er aktivert, kan du ikke endre planen eller velge en annen liste for den tidsplanlagte hendelsen. Du kan imidlertid avslutte den tidsplanlagte hendelsen ved å deaktivere den. Når du har fjernet merket for Aktiv for den tidsplanlagte hendelsen og lagret posten, kan du redigere den tidsplanlagte hendelsen og endre planen eller velge en annen liste. Når du aktiverer den tidsplanlagte hendelsen på nytt, behandles den som en ny tidsplanlagt hendelse.

ADVARSEL: Når du deaktiverer en tidsplanlagt hendelse, slettes alle ventende forekomster av hendelsen. Hvis en forekomst av den tidsplanlagte hendelsen utføres for øyeblikket, kan det i tillegg hende at enkelte av handlingene mislykkes for noen av postene i listen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hva som skjer når du deaktiverer en tidsplanlagt hendelse, kan du se [Om tidsplanlagte hendelser \(på side 1497\)](#).

Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse

Du kan opprette én eller flere tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse og konfigurere én eller flere handlinger av typen Send e-post for hendelsen for å utføre følgende oppgaver:

- Utføre et analyseobjekt på vegne av én eller flere spesifiserte brukere. Analyseobjektet kan være en analyse, et instrumentpanel eller en instrumentpanelside.
- Sende resultatene som genereres for en bruker, til denne brukeren som et e-postvedlegg.

Resultatene som genereres for den angitte brukeren, avhenger av tilgangsrettighetene for denne brukeren.

En tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse er forskjellig fra en tidsplanlagt hendelse for andre posttyper på følgende måter:

- Du velger ikke en liste over poster for den tidsplanlagte hendelsen.
- Bare handlingen Send e-post støttes.
- For den tidsplanlagte hendelsen legger du til en liste over brukerne som analyseobjektet skal utføres på vegne av.
- Den timebaserte intervalltypen er ikke tilgjengelig.

En arbeidsflythandling av typen Send e-post for en tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse er forskjellig fra en handling av typen Send e-post for andre posttyper på følgende måter:

- Du angir ikke en mottaker for e-posten som du konfigurerer for handlingen. E-postene sendes til brukerne som er valgt i arbeidsflytregelen.
- Handlingen Send e-post utfører et analyseobjekt og sender e-postene med resultatene til brukerne.
- Du må velge analyseobjektet som skal utføres, og du må velge formatet for utdataene.

Du kan opprette maksimalt fem handlinger av typen Send e-post for en tidsplanlagt hendelse for analyse. Når en forekomst for hendelsen utføres, utføres alle handlingene i sekvens for den første brukeren i listen. Deretter utføres alle handlingene for den neste brukeren og så videre gjennom listen over brukere.

MERKNAD: Operasjonene som utføres av arbeidsflythandlingene for tidsplanlagte hendelser for posttypen Analyse, og forespørslene og dataene som behandles av handlingene, teller mot selskapets bruk mot tilmålingene av rapporttjenester. Hvis du vil ha opplysninger om tjenestetilmålinger, se [Om tjenestetilmålinger \(se Om servicetilmålinger på side 1174\)](#). Filene som genereres av arbeidsflythandlingene, kan også bli inkludert i beregningen av lagringsplassen som selskapet bruker, avhengig av hvor lenge e-postvedlegg oppbevares for selskapet. Oppbevaringsperioden for e-postvedlegg angis i feltet Utløp av e-postvedlegg (dager) i selskapsprofilen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Konfigurere selskapsinnstillinger \(på side 1112\)](#).

Feil i arbeidsflythandlinger

Hvis en arbeidsflythandling for en tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse mislykkes for én eller flere brukere, rapporteres feilen i Feilovervåker for arbeidsflyt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hva som skjer når en

arbeidsflythandling for en tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse mislykkes, se [Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger \(på side 1486\)](#).

Vurderinger når du tidsplanlegger en hendelse

Følgende hensyn gjelder ved tidsplanlegging av en hendelse:

- Du kan ikke angi en betingelse for en tidsplanlagt hendelse. De tidsplanlagte forekomstene av hendelsen og arbeidsflythandlingene for hendelsen utføres alltid, med mindre det oppstår en feil.

MERKNAD: Når triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse er valgt på siden Ny arbeidsflytregel, oppdateres siden. Området Betingelse for arbeidsflytregel fjernes fra siden, og området Plandetaljer blir tilgjengelig, der du angir tidsplanen for hendelsen.

- Av hensyn til ytelsen anbefales det at du unngår konfigurasjon av flere tidsplanlagte hendelser som er tidsplanlagt for utførelse samtidig.
- Du må angi en startdato og et startklokkeslett for den tidsplanlagte hendelsen, og du må angi enten en sluttdato og et sluttklokkeslett eller antallet ganger hendelsen skal utføres.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand genererer ingen forekomster for datoer og klokkeslett i fortiden, selv om du angir en startdato og et startklokkeslett i fortiden. Hvis du for eksempel angir startdatoen 15. januar 2018 for en tidsplanlagt hendelse som skal gjentas ti ganger med intervaller på én måned og dagens dato er 30. mai 2018, planlegges den første forekomsten av hendelsen til 15. juni 2018. Bare forekomstene for de fem fremtidige forekomstene utføres.

- Hvis du angir at den tidsplanlagte hendelsen skal utføres på en bestemt dato i måneden, og hvis denne datoen ikke forekommer i en gitt måned, utføres ikke hendelsen denne måneden. Hvis du for eksempel velger dag 29 i måneden, utføres ikke hendelsen i februar, med mindre det er skuddår.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse.

Før du begynner. Hvis du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha følgende rettigheter:

- Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler
- Gå til V3-analyse

Slik oppretter du en tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse.

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Liste over arbeidsflytregler:
 - Hvis du vil opprette en ny tidsplanlagt hendelse ved å kopiere en eksisterende hendelse, klikker du på Kopier på den tidsplanlagte hendelsen du vil kopiere.
 - Hvis du vil opprette en ny tidsplanlagt hendelse som ikke er basert på en eksisterende hendelse, klikker du på Ny på tittellinjen.
- 4 Fyll ut opplysningene om den tidsplanlagte hendelsen under Nøkkeldetaljer om arbeidsflytregel på siden Detaljer om arbeidsflytregel.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbeidsflyt	Skriv inn et unikt navn på opptil 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Aktiv	Bruk avmerkingsboksen Aktiv til å aktivere eller deaktivere den tidsplanlagte hendelsen. Frem til tidspunktet en tidsplanlagt hendelse aktiveres, viser feltet Startet av i posten for den tidsplanlagte hendelser navnet på brukeren som opprettet den tidsplanlagte hendelsen. Feltet Startet av vises på siden Detaljer for den tidsplanlagte hendelsen når posten er lagret. Når det er merket av for Aktiv for den tidsplanlagte hendelsen og posten er lagret, oppdateres feltet Startet av i posten og viser navnet på brukeren som merket av for Aktiv. Feltet Startet av for alle ventende forekomster og alle feilforekomster for den tidsplanlagte hendelsen viser også navnet på brukeren som merket av for Aktiv for den tidsplanlagte hendelsen. MERKNAD: Når du aktiverer en tidsplanlagt hendelse, genereres det umiddelbart en forekomst for den første tidsplanlagte forekomsten av hendelsen. Anbefalt fremgangsmåte er å konfigurere alle arbeidsflythandlingene for den tidsplanlagte hendelsen før du aktiverer hendelsen. Hvis du ikke gjør det og starttidspunktet for den tidsplanlagte hendelsen er nært, kan den første forekomsten bli utført før du er ferdig med å konfigurere arbeidsflythandlingene. Hvis du vil ha flere opplysninger om hva som skjer når du aktiverer eller deaktiverer en tidsplanlagt hendelse, kan du se Om tidsplanlagte hendelser (på side 1497).
Beskrivelse	(Valgfritt) Angi tilleggsopplysninger om den tidsplanlagte hendelsen, for eksempel formålet med hendelsen.
Posttype	Velg Analyse.
Triggerhendelse	Bare triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse støttes for posttypen Analyse.
Aktiver varsling	Merk av i denne boksen hvis du vil at Oracle CRM On Demand skal sende e-postvarsler til brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen. Hvis det er merket av i denne boksen, sendes en e-postmelding hver gang en forekomst av den tidsplanlagte hendelsen fullføres, hver gang en forekomst av hendelsen mislykkes og hver gang en ventende forekomst av hendelsen slettes.

- 5 Velg datoen og klokkeslettet du vil at den første forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen skal utføres, i feltet Startdato/-klokkeslett.
- 6 Velg intervallet du vil at den tidsplanlagte hendelsen skal gjentas med, for eksempel Ukentlig, i feltet Gjentakende.
- 7 Konfigurer intervallperioden for de gjentatte forekomstene i feltet Hver. Hvis du for eksempel valgte Ukentlig i feltet Gjentakende og vil at forekomstene skal gjentas med intervaller på to uker, skriver du inn 2 i feltet Hver. Den minste verdien du kan angi, er 1.
- 8 Hvis du valgte Månedlig i feltet Gjentakende, kan du velge å tidsplanlegge den tidsplanlagte hendelsen for utførelse den siste dagen i hver måned der hendelsen utføres, ved å merke av for Siste dag i måneden.

Hvis du for eksempel konfigurerer at en tidsplanlagt hendelse skal starte 23. april og gjentas med intervaller på to måneder, utføres den første forekomsten av hendelsen 23. april. Den andre forekomsten utføres 23. juni, den tredje forekomsten 23. august og så videre. Men hvis du merker av for Siste dag i måneden, utføres den første forekomsten av hendelsen 30. april, den andre forekomsten 30. juni, den tredje forekomsten 31. august og så videre.

- 9 Angi hvor mange ganger du vil at den tidsplanlagte hendelsen skal utføres, eller angi sluttdatoen og -klokkeslettet, ved å gjøre ett av følgende:

- Merk av for Etter, og angi deretter hvor mange ganger den tidsplanlagte hendelsen skal utføres. Verdien du angir, må være større enn 0 (null).
- Merk av for Etter dato/klokkeslett, og velg sluttdatoen og -klokkeslettet for den tidsplanlagte hendelsen. Sluttdatoen og -klokkeslettet må være senere enn startdatoen og -klokkeslettet.

- 10 Lagre endringene.

Legge til brukere i tidsplanlagte hendelser for analyse

Den følgende fremgangsmåten beskriver hvordan du legger til listen over brukere som arbeidsflythandlingene for den tidsplanlagte hendelsen skal utføres på vegne av.

Slik legger du til en liste over brukere i en tidsplanlagt hendelse for analyse

- 1 Klikk på Legg til i området Utfør som for relaterte opplysninger på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 2 I oppslagsvinduet søker du etter brukerne som du vil at arbeidsflytregelen skal utføre arbeidsflythandlingene for.
- 3 Når du er ferdig med å velge brukere, klikker du på OK for å lukke oppslagsvinduet.

Opprette Send e-post-handlinger for tidsplanlagte hendelser for analyse

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en Send e-post-handling for en tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse.

Før du begynner :

- Hvis du vil at Send e-post-handlingen skal utføre en analyse, må analysen lagres i katalogen, i en mappe under Delte mapper, og du må ha tilgang til mappen. Brukeren angitt for den tidsplanlagte hendelsen må også ha tilgang til mappen for at handlingen skal kunne fullføres under kjøring.
- Hvis du vil at Send e-post-handlingen skal utføre et instrumentpanel eller en instrumentpanelside:
 - Instrumentpanelet eller instrumentpanelsiden må være lagret i den systemgenererte undermappen Instrumentpaneler direkte under /Delte mapper/Delt mappe for hele selskapet eller i den systemgenererte undermappen Instrumentpaneler direkte under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, og du må ha tilgang til instrumentpanelet. Hvis instrumentpanelet eller instrumentpanelsiden er lagret i den systemgenererte undermappen Instrumentpaneler direkte under /Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må du ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.
 - Brukeren angitt for den tidsplanlagte hendelsen må ha tilgang til instrumentpanelet eller instrumentpanelsiden for at handlingen skal kunne fullføres under kjøring. Hvis instrumentpanelet eller instrumentpanelsiden er lagret i den systemgenererte undermappen Instrumentpaneler direkte under / Delte mapper/Migrert delt mappe for hele selskapet, må brukeren ha rettigheten Gå til migrert delt mappe for hele selskapet.
- Hvis navnet på analysen, instrumentpanelet eller instrumentpanelsiden som du velger for Send e-posthandlingen, inneholder noen av følgende spesialtegn, erstattes tegnet med et understrekingstegn (_) i navnet på filen som sendes til den angitte brukeren:
 - Stjerne (*)
 - Omvendt skråstrek (\)
 - Kolon (:)
 - Komma (,)

- Doble anførselstegn (")
- Større enn-tegn (>)
- Mindre enn-tegn (<)
- Spørsmålstegn (?)
- Skråstrek (/)
- Vertikal stolpe (|)

Slik oppretter du en Send e-post-handling for en tidsplanlagt hendelse for posttypen Analyse

- 1 Klikk på Meny og velg Send e-post i området Handlinger for relaterte opplysninger på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 2 Fyll ut detaljfeltene for arbeidsflythandlingen i området Nøkkeldetaljer om handling på siden Rediger arbeidsflythandling.
Hvis du vil ha opplysninger om avmerkingsboksen Merk for oversetting, se [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#).
- 3 Gjør følgende i området Detaljer om analyseinnhold:
 - a Velg typen analyseobjekt som du vil at handlingen skal utføre, i feltet Innholdstype.
 - b Velg typen utdata som du vil at handlingen skal generere, i feltet Innholdsformat.
 - c Klikk på ikonet Oppslag for feltet Bane til innholdsnavn for å åpne et hurtigvindu som viser katalogen.
 - d Bla gjennom til det ønskede analyseobjektet, merk det, og klikk deretter på OK.
 - e (Valgfritt) Angi parametrene for analyseobjektet i feltet Parametre.
Du angir parametrene for et analyseobjekt i en arbeidsflythandling på samme måte som når du angir parametrene for en analyse eller et instrumentpanel i en Web-applet eller Web-fane. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om angivelse av filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler \(på side 1225\)](#).
- 4 Fyll ut feltene Fra, Svar til, Emne, E-postformat og Meldingstekst i området E-postmelding.
Hvis du vil ha opplysninger om disse feltene, se [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#).
MERKNAD: Hvis du inkluderer felt fra posttypen Bruker i emnet eller meldingsteksten for e-posten, fylles disse feltene ut med verdiene fra brukerposten for brukeren som analyseobjektet utføres på vegne av.
- 5 Lagre arbeidsflythandlingen.

Avbryte lagring av arbeidsflyt

I arbeidsflytregler som har triggeren Før lagring av endret post, kan du bruke funksjonaliteten Avbryt lagring hvis du vil angi at operasjonen for lagring av endringene som utløste regelen, skal avbrytes hvis betingelsen i regelen ikke er oppfylt. Endringer som foretas i Oracle CRM On Demand, avbrytes ikke selv om du angir at lagreoperasjonen skal avbrytes.

Om oversetting av meldinger for avbrutte lagringsoperasjoner i arbeidsflyter

Når du konfigurerer funksjonen Avbryt lagring i en arbeidsflytregel, kan du angi en egendefinert melding som returneres til brukeren eller Web-tjenesten hvis betingelsen i regelen ikke er oppfylt, og hvis det er merket av for Avbryt lagring for regelen. Det kan være ønskelig å angi oversatte versjoner av den egendefinerte meldingen for brukere som ikke benytter selskapets standardspråk. Muligheten for å angi oversatte versjoner av den egendefinerte meldingen styres av avmerkingsboksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for melding om annullering/lagring av arbeidsflyt i selskapsprofilen. Hvis det ikke er merket av i denne boksen i selskapsprofilen, kan du ikke angi oversatte meldinger for arbeidsflytreglene.

Hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for melding om annullering/lagring av arbeidsflyt i selskapsprofilen, er virkemåten som følger:

- Feltet Oversettingsspråk er tilgjengelig på siden Detaljer om arbeidsflytregel og på siden Rediger arbeidsflytregel når du redigerer en eksisterende arbeidsflytregel. Når du har opprettet en arbeidsflytregel der en egendefinert melding er angitt, vises meldingen i klammeparentes med blå skrift på alle andre språk enn standardspråket for selskapet. Du kan deretter redigere arbeidsflytreglene og angi de oversatte versjonene av meldingen.

MERKNAD: Hvis du ikke angir en egendefinert melding, returneres en standardmelding. Du kan ikke angi oversatte versjoner av standardmeldingen.

- Avmerkingsboksen Merk for oversetting er tilgjengelig på siden Rediger arbeidsflytregel og siden Detaljer om arbeidsflytregel for eksisterende arbeidsflytregler. Hvis du endrer meldingen i en eksisterende regel på standardspråket for selskapet, kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å angi om de oversatte versjonene av meldingen skal erstattes med den oppdaterte meldingen eller om de skal være uendret. Hvis du merker av i boksen Merk for oversetting, vises den oppdaterte meldingen med standardskriften på selskapets standardspråk, og den vises i klammeparentes med blå skrift på alle andre språk inntil du angir den oversatte meldingen for språket. Hvis du ikke merker av i boksen Merk for oversetting når du oppdaterer meldingen på selskapets standardspråk, blir meldingen endret på selskapets standardspråk, men de oversatte meldingene endres ikke.

MERKNAD: Når du oppretter en arbeidsflytregel, er det ikke merket av i boksen Merk for oversetting, og du kan ikke endre denne innstillingen. Avmerkingsboksen Merk for oversetting gjelder bare når du redigerer en eksisterende arbeidsflytregel. I tillegg er avmerkingsboksen Merk for oversetting skrivebeskyttet hvis du velger et annet språk enn standardspråket for selskapet i feltet Oversetting når du redigerer arbeidsflytregelen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må brukerrollen ha rettigheten Avbryt lagring av arbeidsflyt samt rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler.

MERKNAD: Posttypen Salgsmulighet er et unntak. Du behøver ikke å ha rettigheten Avbryt lagring av arbeidsflyt i brukerrollen hvis du vil bruke funksjonaliteten Avbryt lagring i arbeidsflytregler for posttypen Salgsmulighet. Hvis brukerrollen har rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler, kan du bruke funksjonaliteten Avbryt lagring i arbeidsflytregler for posttypen Salgsmulighet som har triggeren Før lagring av endret post.

Slik avbryter du lagringen av en arbeidsflyt hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt

- 1 Merk av for Avbryt lagring under Handler hvis betingelsen er usann på siden Detaljer om arbeidsflytregler.
- 2 (Valgfritt) Angi feilmeldingen som skal vises når lagringen blir avbrutt fordi regelbetingelsen ikke er oppfylt.
- 3 Lagre endringene.

Tabellen nedenfor beskriver valgene under Handler hvis betingelsen er usann på detaljsiden for arbeidsflytregel.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis det er merket av i boksen Aktiver støtte for oversettingsspråk for melding om annullering/lagring av arbeidsflyt i selskapsprofilen. Hvis du endrer meldingen i en arbeidsflytregel på standardspråket for selskapet, bruker du avmerkingsboksen Merk for oversetting på følgende måte: ■ Hvis du vil at de oversatte versjonene av meldingen skal erstattes med den oppdaterte meldingen, merker du av i boksen Merk for oversetting. ■ Hvis du ikke vil at de oversatte versjonene av meldingen skal endres, merker du ikke av i boksen Merk for oversetting.

Felt	Beskrivelse
Avbryt lagring	Hvis du merker av i denne boksen, utføres følgende handlinger hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt: ■ Arbeidsflytregelen avsluttes. ■ Alle resterende arbeidsflytregler basert på samme posttype og som har triggerhendelsen Før lagring av endret post, avsluttes også. ■ Alle tidligere endringer i statusen til posten tilbakestilles, med unntak av endringer som er gjort automatisk i Oracle CRM On Demand. ■ Posten går tilbake til den opprinnelige statusen. Hvis posten blir oppdatert i Oracle CRM On Demand, overstyrer imidlertid endringen handlingen Avbryt lagring. Hvis den primære kontaktpersonen for eksempel fjernes fra de relaterte kontaktpersonene, oppdateres opplysningene om primær kontaktperson i den overordnede salgsmulighetsposten i Oracle CRM On Demand. Denne oppdateringen i Oracle CRM On Demand overstyrer eventuelle handlinger av typen Avbryt lagring i salgsmulighetsposten. ■ Ingen av de resterende arbeidsflytreglene for den samme posttypen som har triggerhendelsen Ved lagring av endret post, utløses. ■ En melding returneres på følgende måter: ■ Hvis regelen utløses av en brukerhandling, vises en melding for brukeren som utførte handlingen som utløste regelen. ■ Hvis regelen aktiveres av en Web-tjeneste, returneres en melding til Web-tjenesten som en feilstreng. Du kan angi meldingen i feltet Visningsmelding. Hvis det ikke er merket av i denne boksen, påvirkes ikke lagringen (og ingen melding returneres) hvis betingelsen for regelen ikke er oppfylt. Som standard er det ikke merket av for Avbryt lagring.
Visningsmelding	I dette feltet kan du angi meldingen som returneres til brukeren eller Web-tjenesten hvis betingelsen for regelen ikke er oppfylt, og hvis det er merket av for Avbryt lagring for regelen. Hvis du ikke angir en melding i dette feltet, returneres en standardmelding. Maksimalt antall tegn i meldingen er 1999.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du angir en oversatt versjon av en melding for en avbrutt lagringsoperasjon i en arbeidsflyt.

Slik angir du en oversatt versjon av en melding for en arbeidsflyt

- 1 Klikk på koblingen Rediger for arbeidsflytregelen på siden Liste over arbeidsflytregler.

- 2 Velg språket som du vil angi en oversatt melding for, i feltet Oversettingsspråk på siden Rediger arbeidsflytregel.

MERKNAD: Hvis du velger et annet språk enn selskapets standardspråk, kan du ikke opprette en arbeidsflytregel fra siden Rediger arbeidsflytregel eller siden Detaljer om arbeidsflytregel. Du kan bare opprette en arbeidsflytregel når selskapets standardspråk er valgt i feltet Oversettingsspråk.

- 3 Angi den oversatte meldingen i feltet Visningsmelding.
- 4 Lagre endringene.

Gjenta denne prosedyren for hvert språk.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)

Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller

Når du oppretter en arbeidsflytregel med en annen triggerhendelse enn Tidsplanlagt hendelse, kan du begrense regelen til bestemte kanaler eller roller ved å legge til en betingelse i regelen.

Slik forhindrer du at en kanal aktiverer en arbeidsflytregel

- Bruk funksjonen `ExcludeChannel()` i betingelsesuttrykket.
Hvis du for eksempel vil forhindre at en stor importoperasjon utløser en arbeidsflytregel, bruker du følgende betingelse i arbeidsflytregelen:
`ExcludeChannel ("Import")`
Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen `ExcludeChannel()`, se [ExcludeChannel \(på side 1889\)](#).

Slik begrenser du en arbeidsflytregel til en bestemt rolle

- Bruk funksjonen `UserValue()` med attributtet `<Role>` i betingelsesuttrykket.
Hvis du for eksempel vil begrense en arbeidsflytregel slik at den bare aktiveres når brukeren som utfører handlingen som utløser regelen, har rollen Administrator og prioriteten i posten er Høy, bruker du følgende betingelse i arbeidsflytregelen:
`userValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="Høy"`
Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen `UserValue()`, se [UserValue \(på side 1917\)](#).

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok

En handling for å tilordne en bok for en arbeidsflytregel tilordner automatisk en bok til en post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt. Du kan velge den bestemte boken som skal tilordnes til posten, eller du kan angi et uttrykk som evalueres til navnet på boken som skal tilordnes til posten.

Hvis du angir et uttrykk som evalueres til et boknavn, kan du definere en arbeidsflythandling av typen Tilordne bok, som kan tilordne en annen bok til forskjellige poster, avhengig av resultatet fra uttrykket. Anta for eksempel at du har firmaer i Nord-Amerika og firmaer basert i EMEA. Det kan være at du vil definere to atskilte bøker for de forskjellige stedene og tilordne den aktuelle boken til et firma avhengig av stedet for firmaet. Når du skal definere denne konfigurasjonen, kan du opprette to bøker - én kalt Nord-Amerika og en annen kalt EMEA. Du kan deretter opprette et egendefinert plukklstefelt kalt Salgssted med verdiene Nord-Amerika og EMEA og legge til det egendefinerte feltet i sideoppsettet for posttypen Firma for de aktuelle rollene. Du kan deretter opprette en arbeidsflythandling av typen Tilordne bok som gjør følgende når en firmapost oppdateres:

- Evaluerer et uttrykk for å fastslå verdien som er valgt i feltet Salgssted for firmaposten.
- Knytter firmaposten til boken med navnet som samsvarer med verdien som returneres av uttrykket.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å tilordne en bok.

Før du begynner. Hvis du vil utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, kan du se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Slik oppretter du en handling for å tilordne en bok

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittelinnen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Tilordne bok.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Når du skal angi boken som skal tilordnes til postene, utfører du én av følgende handlinger:
 - Klikk på velgerknappen ved siden av feltet Boknavn, velg boken som du vil tilordne postene til, og klikk deretter på OK.
 - Klikk på ikonet *fx* når du skal åpne Expression Builder, opprett uttrykket som evalueres til navnet på boken som skal tilordnes til postene, og klikk deretter på Lagre.
Hvis du for eksempel vil støtte konfigurasjonen som beskrives tidligere i dette emnet, velger du det egendefinerte feltet Salgssted fra listen. Det språkuavhengige navnet på feltet vises deretter i redigeringsprogrammet for uttrykk med den riktige syntaksen.

MERKNAD: Hvis uttrykket evalueres til en nullverdi eller en verdi som ikke er et gyldig boknavn, mislykkes arbeidsflythandlingen, og det registreres en feil i feilovervåkeren for arbeidsflyt.

Hvis du vil ha opplysninger om Expression Builder, se [Expression Builder \(på side 1872\)](#).

- 7 Angi et aktuelt valg for Tilknytningsvalg og Bruk på.
For en beskrivelse av valgene, se [Tilordne poster til bøker \(på side 1434\)](#).

MERKNAD: Hvis du vil at arbeidsflythandlingen skal tilordne postene på nytt fra én bok til en annen bok, kan du angi boken som skal erstattes, i feltet Erstatt bok. Du kan velge navnet på boken som skal erstattes, eller du kan bruke Expression Builder til å opprette et uttrykk som evalueres til navnet på boken som skal erstattes. Hvis uttrykket evalueres til en nullverdi eller en verdi som ikke er et gyldig boknavn, mislykkes arbeidsflythandlingen, og det registreres en feil i feilovervåkeren for arbeidsflyt.

8 Lagre handlingen.

Modi for posteierskap og tilordning av bøker

Du kan konfigurere posttyper som støtter egendefinerte bøker, i ulike eierskapsmodi: brukermodus, blandet modus eller bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se [Om modi for eierskap av post](#) på side 1408). Modusen for posteierskap samhandler med arbeidsflytregler og handlinger.

Hvis en arbeidsflythandling for boktilordning prøver å fjerne den primære egendefinerte boken i posten, skjer følgende:

- Hvis posttypen er konfigurert i bokmodus, vil arbeidsflythandlingen mislykkes.
- Hvis posttypen er konfigurert i blandet modus, fjerner Oracle CRM On Demand verdien i feltet Bok i posten når den primære egendefinerte boken fjernes fra posten.
- Hvis posttypen er konfigurert i brukermodus, er ingen av bøkene i posten en primær egendefinert bok, og modusen for posteierskap påvirker ikke arbeidsflythandlingen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandling \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse

Hvis handlingen Opprett integreringshendelse finnes i en arbeidsflytregel, sendes automatisk en integreringshendelse til én eller flere integreringskøer når betingelsene i arbeidsflytregelen er oppfylt og det oppdages en endring i minst ett av feltene som spores med handlingen Opprett integreringshendelse.

Om handlinger av typen Opprett integreringshendelse og Vent

Hvis du vil bruke handlingen Opprett integreringshendelse til å opprette en integreringshendelse som registrerer endringene som gjøres i en post med hendelsen som utløser en arbeidsflytregel, må du plassere handlingen Opprett integreringshendelse før eventuelle ventehandlinger i sekvensen av handlinger i arbeidsflytregelen. Hvis en ventehandling kommer foran handlingen Opprett integreringshendelse i en arbeidsflytregel, forhindrer ventehandlingen at handlingen Opprett integreringshendelse oppdager endringer i posten. Når ventetiden i ventehandlingen utløper, leses posten på nytt før de gjenværende handlingene i regelen utføres, og verdiene i

feltene i posten før hendelsen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes forrige verdi og gjeldende verdi i et felt for å være den samme, og handlingen Opprett integreringshendelse oppretter ikke en integreringshendelse fordi den ikke finner noen endring i de sporede feltene.

Om plukklisterverdifomater i integreringshendelser

Verdiene i plukklisterfelt i integreringshendelsene registreres enten i språket for brukeren som utfører handlingen som fører til at integreringshendelsen blir opprettet, eller som språkuavhengige kodeverdier (LIC-verdier), avhengig av hvordan du definerer integreringshendelseskøene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir plukklisterformatet for en integreringshendelseskø, se [Opprette integreringshendelseskøer \(på side 1834\)](#) og [Administrere innstillinger for integreringshendelser \(på side 1836\)](#).

Om flaggene Fakturering, Forsendelse og Primær i postene Firma- og Kontaktpersonadresse

I integreringshendelser for posttypen Firmaadresse kan du inkludere flaggene Fakturering og Forsendelse, som indikerer hvorvidt en adresse er den angitte faktureringsadressen eller forsendelsesadressen for firmaet. I integreringshendelser for posttypen Kontaktpersonadresse kan du tilsvarende inkludere flagget Primær, som indikerer hvorvidt en adresse er den primære adressen for kontaktpersonen. Du kan imidlertid ikke spore endringer av flaggene Fakturering, Forsendelse og Primær. Dette betyr at endringer av disse flaggene ikke kan brukes til å utløse opprettelse av integreringshendelser, selv om du merker av for Inkluder alltid for flaggene. Hvis du inkluderer ett av disse flaggene i en integreringshendelse, og hvis dette flagget endres samtidig med et felt der endringene spores, viser ikke integreringshendelsen som opprettes som et resultat av endringen av det sporede feltet, den nye verdien for flagget. Integreringshendelsen viser i stedet verdien for flagget før oppdateringen ble utført. Neste gang en integreringshendelse opprettes som et resultat av en endring av et sporet felt, inkluderer imidlertid integreringshendelsen verdien for flaggfeltet etter den forrige oppdateringen ble utført.

Anta for eksempel at du har to adresser, adresse A og adresse B, koblet til en kontaktperson med navnet Janne Sørensen. Adresse A er den primære adressen for Janne Sørensen. Du har handlingen Opprett integreringshendelse for en arbeidsflyt for posttypen Kontaktpersonadresse, som er konfigurert slik:

- Det er merket av for Spor endringer bare for feltet Adresstype.
- Det er merket av for Inkluder alltid for feltet Primær.

Hvis en bruker oppdaterer feltet Adresstype for adresse A fra kontaktpersonadresseposten for Janne Sørensen og deaktiverer avmerkingsboksen Primær for adresse A, viser integreringshendelsen som arbeidsflythandlingen oppretter som et resultat av endringen av feltet Adresstype, den nye adressetypen, men verdien for flagget Primær i integreringshendelsen angir fortsatt at adresse A er den primære adressen for Janne Sørensen. Neste gang feltet Adresstype for adresse A fra kontaktpersonadresseposten endres og en integreringshendelse opprettes som et resultat av endringen, viser imidlertid flagget Primær i integreringshendelsen at adresse A ikke er den primære adressen for Janne Sørensen.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å opprette en integreringshendelse.

Før du begynner. Hvis du vil utføre prosedyren som er beskrevet her, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, kan du se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Slik oppretter du en handling for å opprette en integreringshendelse

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittelinnen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Opprett integreringshendelse.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Velg integreringskøene som integreringshendelsene skal skrives til.
- 7 Hvis posttypen for arbeidsflytregelen støtter skjemaet for både Web Services v1.0 og Web Services v2.0 i feltet Skjemaversjon, velger du Web-tjenesteverrsjonen som skal brukes for integreringshendelsene.
Hvis posttypen for arbeidsflytregelen støtter skjemaet for både Web Services v1.0 og Web Services v2.0, velges Web Services v2.0 som standard i feltet Skjemaversjon, men du kan endre valget før du lagrer arbeidsflythandlingen.

MERKNAD: Når du har opprettet og lagret arbeidsflythandlingen, kan du ikke endre verdien i feltet Skjemaversjon.

Hvis posttypen for arbeidsflytregelen støtter bare ett skjema, velges denne Web-tjenesteverrsjonen som standard. Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenestene, se Oracle Web Services On Demand Guide.

- 8 Lagre arbeidsflythandlingen.
- 9 Velg Konfigurer for integreringshendelseshandlingen du vil konfigurere, på menyen på postnivå i listen over handlinger.

MERKNAD: Valget Konfigurer er ikke tilgjengelig for handlinger der triggerhendelsen er at poster blir slått sammen.

- 10 Merk for feltene etter behov på siden for konfigurasjon av sporing av integreringshendelser:
 - Merk av for Inkluder alltid hvis du vil at feltet skal inkluderes i integreringshendelsen selv om verdien i feltet ikke er endret.
 - Merk av for Spor endringer hvis du vil at en integreringshendelse skal genereres hver gang dette feltet oppdateres.
- 11 Lagre endringene.

Tabellen nedenfor beskriver feltene på siden for konfigurasjon av sporing av integreringshendelser.

Felt	Beskrivelse
Vist navn	Navnet på feltet slik det vises i brukergrensesnittet.
Integreringsetikett	Integreringsetiketten som brukes når feltet er inkludert i integreringshendelsen. Integreringsetiketter vises i kolonnen Integration Tag Web Services v2.0 på siden Felt for <i>posttype</i> .
Obligatorisk	Denne skrivebeskyttede posten angir om feltet er definert som et obligatorisk felt.

Felt	Beskrivelse
Inkluder alltid	Merk av for dette valget hvis du vil at feltet skal inkluderes i integreringshendelsen selv om verdien i feltet ikke er endret. MERKNAD: Det er som standard merket av for Inkluder alltid, og dette merket kan ikke fjernes for enkelte felt som brukes i Oracle CRM On Demand.
Spor endringer	Merk av for dette valget hvis du vil at en integreringshendelse skal genereres hver gang dette feltet oppdateres. Hvis du vil ha flere opplysninger om avmerkingsboksen Spor endringer, se <i>Om avmerkingsboksen Spor endringer</i> i dette emnet.

Om avmerkingsboksen Spor endringer

Avmerkingsboksen Spor endringer er ikke tilgjengelig hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før sletting av post, Etter tilkn. med overordnet eller Etter atskil. fra overordnet. Hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Etter tilkn. med overordnet eller Etter atskil. fra overordnet, vil i tillegg settet med felt som vises på siden, være settet med felt på det underordnede postnivået. Du kan ikke konfigurere settet med felt som er inkludert i integreringshendelsen på overordnet postnivå.

For arbeidsflythandlinger som avmerkingsboksen Spor endringer er tilgjengelig for, oppretter arbeidsflythandlingen en integreringshendelse bare hvis avmerkingsboksen Spor endringer er aktivert for minst ett felt og hvis en endring oppdages i minst ett av feltene som avmerkingsboksen Spor endringer er aktivert for. Når integreringshendelsen opprettes, inkluderes alle feltene som har avmerkingsboksen Spor endringer aktivert, i arbeidsflythandlingen i integreringshendelsen.

Systemfeltavvik

Hvis arbeidsflytregelen har en annen triggerhendelse enn Ved lagring av ny post, genereres ikke integreringshendelser i Oracle CRM On Demand når det er merket av i boksen Spor endringer for én eller flere av følgende systemfelt, og det ikke er merket av i boksen Spor endringer for noe annet felt:

- ModifiedDate
- ModifiedByld
- CreatedDate
- CreatedByld
- ID

Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringshendelser, se [Om integreringshendelser \(på side 1833\)](#).

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)

- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)
- [Om integreringshendelser \(på side 1833\)](#)

Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave

En handling for å opprette en oppgave for en arbeidsflytregel oppretter en oppgave automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Om konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter

Handlingen Opprett oppgave er tilgjengelig for posttypen Aktivitet, slik at du kan konfigurere arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver når nye aktivitetsposter lagres eller eksisterende aktivitetsposter oppdateres, slettes eller gjenopprettes. Oppfølgingsoppgaver som opprettes for aktivitetsposter, utløser ingen påfølgende arbeidsflytregler som er basert på posttypen Aktivitet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter \(på side 1519\)](#).

Oppgaver koblet til overordnede poster

Hvis en arbeidsflytregel er basert på en posttype som støtter underordnede oppgaver, blir posten som utløste arbeidsflytregelen, den overordnede posten for den nye underordnede oppgaveposten når handlingen Opprett oppgave i regelen oppretter en oppgave. I tillegg blir aktiviteter som opprettes gjennom handlinger i arbeidsflytregler, automatisk koblet til andre overordnede poster på følgende måte:

- Når handlingen Opprett oppgave oppretter en aktivitet for en salgsmulighetspost, kobler arbeidsflythandlingen automatisk aktiviteten til det overordnede firmaet for salgsmuligheten, samt til selve salgsmulighetsposten.
- Når handlingen Opprett oppgave oppretter en aktivitet for en serviceforespørselspost, kobler arbeidsflythandlingen automatisk aktiviteten til det overordnede firmaet og kontaktpersonen for serviceforespørselen, samt til selve serviceforespørselsposten.

Hvis en arbeidsflytregel er basert på en posttype som ikke støtter underordnede oppgaver, blir oppgaven ikke koblet til noen overordnet post når handlingen Opprett oppgave i regelen oppretter en oppgave.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å opprette en oppgave.

MERKNAD: Hvis handlingen Opprett oppgave skal lykkes, må brukeren som utfører handlingene som utløser arbeidsflytregelen, ha de riktige tilgangsrettighetene til å opprette en oppgave. Hvis du vil ha opplysninger om hva som skjer når en arbeidsflythandling mislykkes, se [Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger \(på side 1486\)](#).

Før du begynner. Hvis du vil utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, kan du se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Slik oppretter du en handling for å opprette en oppgave

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, kan du se [Filtreliste \(på side 128\)](#).
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.

- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Opprett oppgave.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter handlingen.

MERKNAD: Hvis du velger Relativ bruker i post i feltet Eier for oppgaven, og eieren av oppgaven er en inaktiv bruker, opprettes ikke oppgaven.

Felt	Beskrivelse
Eier	Velg eiertypen for oppgaven (Relativ bruker i post eller Bestemt bruker), og velg deretter eieren: ■ Hvis du velger Relativ bruker i post, velger du brukeren fra listen. Hvis du velger en teamrolle som eier, oppretter arbeidsflytregelen en oppgave for hver bruker som har den tilordnede teamrollen. MERKNAD: For posttypene Firma, Kontaktperson, Kundeemne, Salgsmulighet og Serviceforespørsel er alle egendefinerte teamroller som er lagt til for posttypen, valgbare i listen over eiere av typen Relativ bruker i post. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av posttyper, se Siden Applikasjonstilpasning for posttype (på side 1187). Hvis du vil ha opplysninger om hvilke brukere du kan velge i feltet Eier når arbeidsflythandlingen er for posttypen Bruker, se Vurderinger ved opprettelse av arbeidsflytregler for posttypen Bruker (på side 1493). ■ Hvis du velger Bestemt bruker, klikker du på oppslagsikonet og velger oppgaveeieren. MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan modi for posteierskap påvirker eierskapet til automatisk genererte oppgaver, se Modi for posteierskap og Automatisk genererte oppgaver (på side 1412).
Type	Velg aktivitetstypen fra rullegardinlisten.
Aktivitetsundertype	Velg aktivitetsundertypen fra rullegardinlisten.

Felt	Beskrivelse
Forfallsdato	Angi et uttrykk som evalueres til forfallsdatoen for oppgaven. Du kan bruke Expression Builder til å opprette uttrykket. Klikk på ikonet <i>fx</i> ved siden av feltet for å åpne Expression Builder-vinduet. Uttrykket kan inneholde opptil 1024 tegn. MERKNAD: Hvis arbeidsflythandlingen skal fungere, må feltet Forfallsdato inneholde et uttrykk som evalueres til en gyldig dato. Du må ikke angi noe annet, for eksempel en dato eller et heltall, i feltet Forfallsdato. Hvis det angitte uttrykket evalueres til en dato som er tidligere enn eller lik dagens dato, er forfallsdatoen lik dagens dato som standard. Det er ingen grense for hvor langt inn i fremtiden beregningsdatoen kan være. Uttrykket må imidlertid evalueres til en gyldig dato. Hvis uttrykket evalueres til en ugyldig dato eller en annen datatype, for eksempel streng, heltall eller boolsk, oppstår en feil, og aktiviteten opprettes ikke. Du kan bruke knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til å teste syntaksen i uttrykket. Det kontrolleres imidlertid ikke at uttrykket evalueres til en gyldig dato i Expression Builder. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker Oracle On Demand Expression Builder, se Expression Builder (på side 1872).
Prioritet	Velg aktivitetsprioriteten fra rullegardinlisten.
Status	Velg aktivitetsstatusen fra rullegardinlisten.
Valuta for oppgave	Velg en valuta.
Privat	Merk av i denne boksen hvis du vil at oppgaven bare skal vises for oppgaveeieren.
Emne	Skriv inn emnelinjen for oppgaven. Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten. Tre prosenttegn (%%) før og etter en innebygd funksjon eller et innebygd feltnavn indikerer at den/det skal konverteres til en streng. Teksten kan for eksempel inneholde følgende: <pre>Call %%%[<ContactLastName>]%%%</pre> Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges tre prosenttegn til automatisk. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn et komplisert uttrykk, er det ikke sikkert at prosenttegnene legges til på riktig sted. Hvis dette er tilfellet, må du kontrollere at prosenttegnene er plassert før og etter hele uttrykket, slik at uttrykket evalueres på riktig måte.

Felt	Beskrivelse
	For eksempel: <code>%%Today() + 30%%</code> legger til 30 dager for dagens dato, men <code>%%Today() %%+ 30</code> knytter 30 til strengen som gjengir dagens dato. Hvis du vil bruke Expression Builder til å bygge inn funksjoner og feltnavn i et felt, klikker du på ikonet <i>fx</i> ved siden av feltet. Hvis du bare skriver inn statisk tekst, trenger du ikke bruke Expression Builder. Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter uttrykkene.
Beskrivelse	Skriv inn beskrivelsen av oppgaven. Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten, slik det er beskrevet for feltet Emne. Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter uttrykkene.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter

Dette emnet inneholder et eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver når aktivitetsposter opprettes. Du kan også bruke denne funksjonaliteten på andre måter, avhengig av forretningsmodellen.

Du vil at en oppfølgingsoppgave skal opprettes automatisk hver gang en bruker oppretter en ny aktivitet. Oppfølgingsoppgaven skal konfigureres som følger:

- Oppgaven er en oppringing.
- Forfallsdatoen for oppfølgingsoppgaven er to dager etter at den opprinnelige oppgaven ble opprettet.
- Prioriteten for oppfølgingsoppgaven er 1 - Høy.
- Eieren av oppfølgingsoppgaven er den samme som eieren av den opprinnelige aktiviteten.

Slik konfigurerer du en arbeidsflytregel for å opprette en oppfølgingsoppgave for en ny aktivitet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Ny på tittellinjen på listesiden for arbeidsflytregler.
- 4 Legg inn følgende regelopplysninger i området Nøkkeldetaljer om arbeidsflytregel på siden Detaljer om arbeidsflytregel:
 - a Angi et navn for arbeidsflytregelen i feltet Navn på arbeidsflyt.
 - b Merk av i boksen Aktiv.
 - c Velg Aktivitet i feltet Posttype.
 - d Velg Ved lagring av ny post i feltet Triggerhendelse.
- 5 Lagre arbeidsflytregelen.
- 6 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregel, og velg deretter Opprett oppgave.
- 7 Legg inn følgende handlingsopplysninger på siden Rediger arbeidsflythandling:
 - a Angi et navn for handlingen i feltet Handlingsnavn.
 - b Merk av i boksen Aktiv.
 - c Velg Relativ bruker i post i feltet Eier, og velg deretter Eier av aktivitet.
 - d Velg Samtale i feltet Type.
 - e Klikk på ikonet fx i feltet Forfallsdato, angi uttrykket nedenfor i feltet Uttrykk i Expression Builder-vinduet, og lagre uttrykket.

Today()+2
 - f Velg 1 - Høy i feltet Prioritet.
 - g Angi en emnelinje for oppgaven i feltet Emne, for eksempel *Oppfølgingssamtale for ny aktivitet*.
- 8 Lagre arbeidsflythandlingen.

Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post

En handling for å sende en e-post for en arbeidsflytregel genererer en e-post automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt. E-posten sendes ut automatisk, uansett om operasjonen som utløste arbeidsflytregelen, er vellykket eller mislykket. Administratorer kan se en liste over de utgående e-postmeldingene som for øyeblikket venter på å bli sendt, i e-postovervåkeren. Hvis du vil ha flere opplysninger e-postovervåkeren, se [Se gjennom ventende og sendte e-postmeldinger for selskapet \(på side 1167\)](#).

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Om avsenderadressen i e-post som sendes fra arbeidsflythandlinger

Når du angir avsenderadressen for e-post som sendes fra arbeidsflythandlingen Send e-post, kan du velge ett av følgende valg:

- Standard e-postadresse

Hvis du angir dette valget, er avsenderadressen i e-postmeldingen donotreply@crmondemand.com.

■ Gjeldende bruker

Hvis du bruker dette valget, sendes e-postmeldingen på vegne av den påloggede brukeren som utløser arbeidsflyten. Feltet Avsender i e-postmeldingen settes til donotreply@crmondemand.com. Avsenderadressen i e-postmeldingen er e-postadressen til den påloggede brukeren som trigger arbeidsflyten.

MERKNAD: Når handlingen Send e-post utføres for en tidsplanlagt hendelse, regnes brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen, som den påloggede brukeren.

■ Bestemt e-postadresse

Hvis du bruker dette valget, sendes e-postmeldingen på vegne av e-postadressen du angir i arbeidsflythandlingen. Feltet Avsender i e-postmeldingen settes til donotreply@crmondemand.com. Avsenderadressen i e-postmeldingen er den bestemte e-postadressen du har angitt i arbeidsflythandlingen.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand genererer en streng for hver e-postmelding slik at e-postmeldingen kan spores i leveringssystemet for e-post hos Oracle. I tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand var sporingsstrengen synlig i e-postmeldingen. Fra og med versjon 24 er sporingsstrengen ikke lenger synlig i e-postmeldingen. Den lagres i stedet i et hode som ikke er synlig for e-postmottakeren.

Om oversettelse av emnelinjen og meldingsteksten i arbeidsflythandlinger av typen Send e-post

Når du har opprettet en handling av typen Send e-post, kan du valgfritt redigere handlingen ved å registrere oversatte versjoner av emnelinjen og meldingsteksten for e-postmeldingen som genereres av arbeidsflythandlingen. Du kan registrere en oversettelse for hvert språk som er aktivt for selskapet ditt. Hvis du ikke angir en oversettelse av emnelinjen og meldingsteksten for et språk, brukes versjonen av teksten på selskapets standardspråk i stedet.

Når e-posthandlingen utføres, bruker Oracle CRM On Demand verdien i feltet Til for handlingen Send e-post for å fastslå språket for e-postmeldingen på følgende måte:

- Hvis det er merket av for Bestemt bruker eller Relativ bruker i post i feltet Til, er språket for e-postmeldingen brukerspråket for e-postmottakeren. Hvis det er merket av for Relativ bruker i post i feltet Til, og hvis e-postmeldingen sendes til flere brukere, er språket for hver e-postmelding brukerspråket for denne e-postmottakeren.
- Hvis det er merket av for Bestemt e-postadresse i feltet Til, bruker Oracle CRM On Demand verdien i feltet Fra for handlingen Send e-post for å fastslå språket for e-postmeldingen på følgende måte:
 - Hvis det er merket av for Gjeldende bruker i feltet Fra, er språket for e-postmeldingen brukerspråket for den gjeldende brukeren, det vil si den påloggede brukeren som utløser arbeidsflyten.
 - Hvis det er merket av for Standard e-postadresse eller Bestemt e-postadresse i feltet Fra, er språket for e-postmeldingen standardspråket for selskapet.

Hva skjer hvis handlingen Send e-post oppdateres?

Når du endrer emnelinjeteksten, meldingsteksten eller begge deler på standardspråket for selskapet, kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å fastslå virkemåten for de andre språkene på følgende måte:

- Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, skjer følgende:
 - For språkene som oversettelser ikke er registrert for, erstattes emnelinjen og meldingsteksten automatisk av den oppdaterte teksten som er angitt for standardspråket for selskapet.
 - Eventuelle eksisterende oversatte versjoner av emnelinjen og meldingsteksten forblir uendret.
- Hvis du merker av for Merk for oversetting, overskrives emnelinjen og meldingsteksten for alle de andre språkene med emnelinjen og meldingsteksten som er angitt for standardspråket for selskapet, når du har lagret endringene. Teksten vises i blå skrift og i klammeparenteser for de andre språkene inntil du registrerer den oversatte versjonen.

MERKNAD: Hvis du merker av for Merk for oversetting når du oppdaterer felt for en handling av typen Send e-post, vil emnelinjen og meldingsteksten for hvert språk bli overskrevet med emnelinjen og meldingsteksten

som er angitt for standardspråket for selskapet, når du lagrer endringene, selv om du ikke har oppdatert emnelinjen eller meldingsteksten på standardspråket for selskapet.

Om avmerkingsboksen Merk for oversetting

Avmerkingsboksen Merk for oversetting gjelder bare når du redigerer en eksisterende arbeidsflythandling av typen Send e-post og standardspråket for selskapet er valgt i feltet Oversettingsspråk. Når du oppretter en ny arbeidsflythandling av typen Send e-post, er det ikke merket av i boksen Merk for oversetting, og du kan ikke endre denne innstillingen. I tillegg er avmerkingsboksen Merk for oversetting skrivebeskyttet når du velger et annet språk enn standardspråket for selskapet i feltet Oversettingsspråk når du redigerer en arbeidsflythandling.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å sende en e-post.

MERKNAD: Arbeidsflytfunksjonen i Oracle CRM On Demand er ikke ment for bruk som et verktøy for masseutsending av e-post. Hvis du har behov for å sende mange e-postmeldinger til kunder, anbefales det at du bruker et produkt som Oracle CRM On Demand Marketing til å dekke behovet.

Før du begynner. Hvis du vil utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, kan du se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

MERKNAD: Fremgangsmåten for å opprette en Send e-post-handling for posttypen Analyse er forskjellig fra fremgangsmåten for å opprette en Send e-post-handling for andre posttyper. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter Send e-post-handlinger for posttypen Analyse, se [Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse \(på side 1503\)](#).

Slik oppretter du en handling for å sende en e-post

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittel linjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Send e-post.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 I feltet Fra velger eller angir du adressen e-postmeldingen skal sendes fra, på følgende måte:
 - Velg Standard e-postadresse hvis du vil sende e-postmeldingen fra standardadressen.
 - Velg Gjeldende bruker hvis du vil sende e-postmeldingen på vegne av den påloggede brukeren som utløser arbeidsflyten.
 - Velg Bestemt e-postadresse hvis du vil sende e-postmeldingen på vegne av en bestemt adresse, og angi deretter adressen.

Når du angir adressen, gjelder følgende restriksjoner:

- Du kan angi e-postadressen direkte, eller du kan klikke på ikonet fx ved siden av feltet og bruke Expression Builder til å definere e-postadressen.

- Angi bare én e-postadresse. Flere adresser støttes ikke i feltet Fra.
- Hvis du angir en absolutt e-postadresse, må adressen stå i enkle eller doble anførselstegn.
- Expression Builder kontrollerer bare syntaksen for adresseuttrykkene. Det kontrollerer ikke om adressen er gyldig.
- Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.

7 (Valgfritt) I feltet Svar til angir du valget for adressen som automatisk vises i feltet Til når mottakeren svarer på e-postmeldingen som sendes med arbeidsflythandlingen Send e-post, på følgende måte:

- La feltet stå tomt hvis du vil at avsenderadressen i e-postmeldingen skal vises i feltet Til i e-postsvaret.
- Velg Gjeldende bruker hvis du vil at e-postadressen til den påloggede brukeren som utførte handlingen som trigget arbeidsflytregelen, skal vises i feltet Til i e-postsvaret.
- Velg Bestemt e-postadresse hvis du vil angi e-postadressen eller -adressene som skal vises i feltet Til i e-postsvaret, og deretter angir du adressene.

Når du angir adressene, gjelder følgende restriksjoner:

- Du kan angi e-postadressene direkte, eller du kan klikke på ikonet fx ved siden av feltet og bruke Expression Builder til å definere e-postadressene.
- Hvis du vil angi flere adresser, bruker du et semikolon (;) som skille tegn.
- Absolutte e-postadresser må stå i enkle eller doble anførselstegn.
- Expression Builder kontrollerer bare syntaksen for adresseuttrykkene. Det kontrollerer ikke om adressene er gyldige.
- Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.

8 Velg eller angi e-postadressen til e-postmottakeren i feltet Til som vist nedenfor:

- Velg Bestemt bruker eller Relativ bruker i post, og velg deretter mottakeren som vist nedenfor:
 - Hvis du velger Bestemt bruker, klikker du på oppslagsikonet og velger brukeren.
 - Hvis du velger Relativ bruker i post, velger du mottakeren fra listen.

Hvis du velger en teamrolle som mottaker, sendes e-posten til hver bruker som har den tilordnede teamrollen.

MERKNAD: For posttypene Firma, Kontaktperson, Kundeemne, Salgsmulighet og Serviceforespørsel er alle egendefinerte roller som er lagt til for posttypen, tilgjengelige i listen over mottakere av typen Relativ bruker i post. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av posttyper, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 1187). Hvis du vil ha opplysninger om mottakerne du kan sende e-post til når arbeidsflythandlingen er for posttypen Bruker, kan du se [Vurderinger ved opprettelse av arbeidsflytregler for posttypen Bruker](#) (på side 1493).

- Velg Bestemt e-postadresse, og angi deretter adressene.

Når du angir adressene, gjelder følgende:

- Du kan angi e-postadressene direkte, eller du kan klikke på ikonet fx ved siden av feltet og bruke Expression Builder til å definere e-postadressene.
- Hvis du vil angi flere adresser, bruker du et semikolon (;) som skille tegn.
- Absolutte e-postadresser må stå i enkle eller doble anførselstegn.
- Expression Builder kontrollerer bare syntaksen for adresseuttrykkene. Det kontrollerer ikke om adressene er gyldige.
- Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.

- Hvis et uttrykk du registrerer her, returnerer en e-postadresse som inneholder ett eller flere tegn som ikke er tillatt i e-postadresser i standardapplikasjonen, kan ikke Oracle CRM On Demand sende e-post til denne adressen, selv om det er merket av for Tillat Unicode-tegn i e-postfelt i selskapsprofilen. For informasjon om hvilke tegn som kan brukes i e-postadresser, se [Om spesialtegn i e-postadresser \(på side 60\)](#).

I eksemplet nedenfor vises en oppføring med flere adresser:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" +  
"john.jensen@selskap.no"
```

MERKNAD:Når du oppretter en arbeidsflythandling av typen Send e-post for posttypen Bruker, er valget Bestemt e-postadresse ikke tilgjengelig i feltet Til. Bare valgene Bestemt bruker og Relativ bruker i post er tilgjengelige.

9 Skriv inn emnelinjen for e-posten.

Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten. Tre prosenttegn (%%%) før og etter en innebygd funksjon eller et innebygd feltnavn indikerer at den/det skal konverteres til en tekstverdi.

Teksten kan for eksempel inneholde følgende:

Et nytt firma av typen %%%[<AccountType>]%%% er opprettet

Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges tre prosenttegn til automatisk. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn et komplisert uttrykk, er det ikke sikkert at prosenttegnene legges til på riktig sted. Hvis dette er tilfellet, må du kontrollere at prosenttegnene er plassert før og etter hele uttrykket, slik at uttrykket evalueres på riktig måte.

For eksempel: %%%Today() + 30%%% legger til 30 dager for dagens dato, men %%%Today() %%%+ 30 knytter 30 til strengen som gjengir dagens dato.

Hvis du vil bruke Expression Builder til å bygge inn funksjoner og feltnavn i et felt, klikker du på ikonet fx ved siden av feltet. Hvis du bare skriver inn statisk tekst, trenger du ikke bruke Expression Builder.

Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter funksjonene og feltnavnene.

10 I feltet E-postformat velger du formatet du vil bruke for e-postmeldingen.

Du kan velge Rent tekstformat eller HTML for meldingsformatet.

11 Skriv inn meldingen for e-posten.

Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten, slik det er beskrevet i trinn 8.

Teksten kan for eksempel inneholde følgende:

Hei %%%[<ContactLastName>]%%%,

Dette feltet kan inneholde maksimalt 16,350 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter uttrykkene.

Hvis du vil ha informasjon om hensyn ved bruk av HTML-kode i meldingen, og en liste over elementer og attributter som støttes, se [HTML-kode for notatfelt og e-postmeldinger for arbeidsflyt \(på side 62\)](#).

12 Lagre handlingen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du registrerer en oversatt versjon av emnelinjen og meldingsteksten i e-postmeldingen.

MERKNAD: Hvis du ikke angir en oversettelse av emnelinjen og meldingsteksten for et språk, brukes versjonen av teksten på selskapets standardspråk i stedet. Hvis du senere endrer emnelinjeteksten, meldingsteksten eller begge deler på standardspråket for selskapet i en eksisterende handling av typen Send e-post, og hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, brukes oppdateringene også for emnelinjen og meldingsteksten for alle språk som det ikke er registrert noen oversettelse for.

Slik registrerer du en oversatt versjon av emnelinjen og meldingsteksten for e-postmeldingen

- 1 Klikk på koblingen Rediger for arbeidsflythandlingen Send e-post som du vil registrere oversettelsen for, på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 2 Velg språket som du vil angi oversettelsen for, i feltet Oversettingsspråk på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 3 Registrer den oversatte versjonen av emnelinjen for e-postmeldingen i feltet Emne.
Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten.
- 4 Registrer den oversatte versjonen av meldingsteksten i feltet Meldingstekst.
Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten.
- 5 Lagre endringene.
- 6 Gjenta denne prosedyren for hvert språk som du vil registrere en oversettelse for.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier

En handling for å oppdatere verdier for en arbeidsflytregel oppdaterer felt automatisk når en post endres, uten å tape opplysningene om den opprinnelige endringen (det vil si opplysninger om når posten ble endret, av hvem og hvilke data som ble endret). Handlingen utføres etter utløpet av ventetiden som er definert i én eller flere ventehandlinger hvis det finnes, som kommer foran handlingen Oppdater verdier i arbeidsflytregelen.

Med mindre triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før lagring av endret post, må det finnes minst én aktiv ventehandling som kommer foran handlingen Oppdater verdier i arbeidsflytregelen. Med unntak av i arbeidsflytregler der triggerhendelsen er Før lagring av endret post, er det bare tillatt å aktivere handlingen for å oppdatere verdier i Oracle CRM On Demand hvis handlingen har minst én aktiv ventehandling som kommer foran i arbeidsflytregelen. Hvis en arbeidsflytregel har flere handlinger for å oppdatere verdier, trenger du ikke ha en ventehandling for hver handling for å oppdatere verdier. Det er tilstrekkelig med én ventehandling som kommer foran alle handlingene for å oppdatere verdier i regelen.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å oppdatere verdier.

Før du begynner. Hvis du vil utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, kan du se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Slik oppretter du en handling for å oppdatere verdier

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Oppdater verdier.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter handlingen.

Felt	Beskrivelse
Feltnavn	Velg navnet på feltet som skal oppdateres, fra rullegardinlisten. MERKNAD: Settet med felt som kan oppdateres, fastsettes på grunnlag av posttypen for arbeidsflytregelen. Hvis et felt er definert som skrivebeskyttet på feltoppsettsnivå, kan ikke dette feltet oppdateres via handlingen Oppdater verdier. For noen posttyper inngår enkelte felt for egendefinert objekt i settet med felt som kan oppdateres. Feltene Egendefinert objekt 1, Egendefinert objekt 02 og Egendefinert objekt 03 samt de tilhørende ID-feltene kan oppdateres for flere forskjellige posttyper. For posttypen Salgsmulighet kan også feltene Egendefinert objekt 05 og Egendefinert objekt 06 samt de tilhørende ID-feltene oppdateres.
Verdi	Klikk på ikonet fx ved siden av feltet, og definer uttrykket som beregner den nye verdien for feltet. Du kan bruke knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til å teste syntaksen. Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn. Hvis du definerer et uttrykk for å beregne et felt, for eksempel et egendefinert marginfelt, der margin er lik inntekt minus kostnad, beregnes feltverdien hver gang arbeidsflytregelen utløses, selv om inntekt eller kostnad ikke er endret. For bedre ytelse kan du definere en ekstra betingelse for arbeidsflytregelen, for eksempel:

Felt	Beskrivelse
	<code>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</code> Funksjonen PRE returnerer verdien som var i feltet før feltet ble oppdatert.
Overskriv eksisterende verdier	Merk av i denne boksen hvis den eksisterende verdien i feltet skal overskrives med den nye verdien. Hvis feltet allerede har en verdi, oppdateres ikke verdien hvis ikke det er merket av i denne boksen. Hvis feltet er tomt, oppdateres det med den nye verdien, selv om det ikke er merket av i denne boksen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Opprette arbeidsflythandlinger: Vent

En Vent-handling får Oracle CRM On Demand til å forsinke utførelsen av andre (senere) handlinger for en arbeidsflytregel til en venteperiode har gått. Du kan angi venteperioden som en tidsperiode, eller du kan angi en sluttdato og et klokkeslett for venteperioden. Du kan også angi venteperioden direkte eller opprette et uttrykk for å beregne den.

MERKNAD: Venteperioden angir hvor kort tid som må gå før Oracle CRM On Demand begynner å utføre de andre handlingene i arbeidsflytregelen. Det kan hende at den faktiske tiden som går før de andre handlingene utføres, er lengre, avhengig av belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen og Oracle CRM On Demand-serveren, og også på antall venteperioder som venter når venteperioden avsluttes.

Om handlinger av typen Vent og Opprett integreringshendelse

Hvis du vil bruke handlingen Opprett integreringshendelse til å opprette en integreringshendelse som registrerer endringene som gjøres i en post med hendelsen som utløser en arbeidsflytregel, må du plassere handlingen Opprett integreringshendelse før eventuelle ventehandlinger i sekvensen av handlinger i arbeidsflytregelen. Hvis en ventehandling kommer foran handlingen Opprett integreringshendelse i en arbeidsflytregel, forhindrer ventehandlingen at handlingen Opprett integreringshendelse oppdager endringer i posten. Når ventetiden i ventehandlingen utløper, leses posten på nytt før de gjenværende handlingene i regelen utføres, og verdiene i

feltene i posten før hendelsen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes forrige verdi og gjeldende verdi i et felt for å være den samme, og handlingen Opprett integreringshendelse oppretter ikke en integreringshendelse fordi den ikke finner noen endring i de sporede feltene.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en ventehandling.

Før du begynner. Hvis du vil utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, kan du se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Slik oppretter du en ventehandling

1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:

- a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.

3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Vent.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.

5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.

6 Hvis du ikke vil evaluere regelbetingelsene på nytt i Oracle CRM On Demand etter venteperioden, fjerner du merket for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid.

MERKNAD: For flere opplysninger om avmerkingsboksen Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid, se [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#).

7 Bruk et av følgende valg til å angi varigheten på ventetiden:

- Velg Periode, og angi deretter forsinkelsesperioden i år, måneder, dager, timer og minutter, som vist nedenfor:
 - I feltet År angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 5.
 - I feltet Måneder angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 12.
 - I feltet Dager angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 200.
 - I feltet Timer angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 200.
 - I feltet Minutter angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 59.

Du kan ikke angi en negativ verdi eller en verdi som ikke er et heltall, for eksempel 1,5.

MERKNAD: Maksimumsperioden som kan angis ved hjelp av valget Periode, er 5 år, 12 måneder, 200 dager, 200 timer og 59 minutter. Hvis du vil angi en lengre periode, må du bruke valget Periodeuttrykk i stedet for valget Periode.

- Velg Periodeuttrykk, klikk deretter på ikonet fx ved siden av feltet, og bruk Uttrykksverktøy til å opprette et uttrykk for å beregne perioden for forsinkelsen.

Du kan bruke varighetsfunksjonen i Uttrykksverktøy til å beregne en periode i dager eller deler av dager. For flere opplysninger, se [Varighet \(på side 1887\)](#).

Uttrykket må evalueres til et tall. Nedenfor vises eksempler på gyldige uttrykk for å beregne perioden for en forsinkelse:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

Det er ingen grense for lengden på perioden som uttrykket kan returnere.

MERKNAD: Hvis den beregnede venteperioden er negativ, settes venteperioden til null, og ventehandlingen fullføres umiddelbart. Alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

- Velg Tidspunkt, klikk på kalenderikonet, og velg sluttdato og tidspunkt for forsinkelsen.

Velg tidspunktet i henhold til tidssonen som er angitt i dine personlige innstillinger.

- Velg Tidsuttrykk, klikk deretter på ikonet *fx* ved siden av feltet, og bruk Uttrykksverktøy til å opprette et uttrykk for å beregne sluttdatoen og tidspunktet for forsinkelsen.

Du kan bruke varighetsfunksjonen i Uttrykksverktøy til å beregne en periode i dager eller deler av dager. For flere opplysninger, se [Varighet \(på side 1887\)](#).

Uttrykket må evalueres til en dato og et tidspunkt. Nedenfor vises eksempler på gyldige uttrykk for å beregne sluttdatoen og tidspunktet for en forsinkelse:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

MERKNAD: Hvis den beregnede sluttdatoen og tidspunktet allerede er passert, settes venteperioden for handlingen til 0 (null), og ventehandlingen fullføres umiddelbart. Alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

Hvis uttrykket ikke evalueres til en gyldig dato og et gyldig tidspunkt, fullføres ventehandlingen umiddelbart, og alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

Det er ingen grense for hvor langt inn i fremtiden beregningsdatoen kan være.

8 Lagre handlingen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)

■ [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger

Hvis det finnes flere handlinger for en arbeidsflytregel, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, med start fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før neste handling starter. Du kan endre rekkefølgen på handlingene for en regel.

Slik endrer du rekkefølgen på handlingene for en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - 3 Finn regelen du vil endre rekkefølgen på handlingene for, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
 - 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
 - 5 Klikk på Rediger rekkefølge på tittelinnen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregel.
 - 6 Klikk på pilikonene på siden Rediger handlingsrekkefølge for å gjøre følgende:
 - Flytte en handling oppover eller nedover i listen.
 - Flytte en handling til toppen eller bunnen av handlingslisten.
- MERKNAD:** Hvis det finnes en handling av typen Oppdater verdier i regelen, må den ha foranstilt minst én aktiv ventehandling i regelen, med mindre triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før lagring av endret post.
- 7 Klikk på Lagre for å lagre endringene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok \(på side 1510\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse \(på side 1512\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave \(på side 1516\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post \(på side 1520\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier \(på side 1525\)](#)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent \(på side 1527\)](#)

Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler

Når du oppretter en arbeidsflytregel, tilordner Oracle CRM On Demand automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet, tilordner Oracle CRM On Demand automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen, den samme triggerhendelsen og den samme overordnede posttypen. For arbeidsflytregler som har en annen triggerhendelse enn Tidsplanlagt hendelse, bestemmer rekkefølgenummeret i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer en sekvens med arbeidsflytregler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, og eventuelt den samme overordnede posttypen. Du kan endre rekkefølgen på reglene.

MERKNAD: Arbeidsflytregler som har triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse, tilordnes også et rekkefølgenummer, men de utføres ikke i rekkefølge. Rekkefølgenummeret er skrivebeskyttet for tidsplanlagte hendelser.

Hvis du for eksempel oppretter en arbeidsflytregel basert på posttypen Firma, med triggerhendelsen Før sletting av post, og to arbeidsflytregler allerede har samme posttype og triggerhendelse, tilordnes den nye regelen til rekkefølgenummer 3. Du kan endre rekkefølgenummeret senere, slik at den nye regelen er den første regelen som aktiveres for den angitte posttypen og triggerhendelsen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du endrer rekkefølgen for en arbeidsflytregel.

Slik endrer du rekkefølgen på arbeidsflytregler

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil endre rekkefølgen for, på siden Liste over arbeidsflytregler, og klikk på navnekoblingen for regelen.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

- 4 Klikk på Rediger rekkefølge på detaljsiden for arbeidsflytregel.
- 5 Klikk på pilikonene på siden Rediger rekkefølge for arbeidsflyt for å gjøre følgende:
 - Flytte en arbeidsflytregel oppover eller nedover i listen.
 - Flytte en arbeidsflytregel til toppen eller bunnen av regellisten.
- 6 Klikk på Lagre for å lagre endringene.

MERKNAD: Hvis du sletter en arbeidsflytregel, ordnes rekkefølgen automatisk for de andre reglene som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis du imidlertid gjør en arbeidsflytregel inaktiv, endres ikke rekkefølgen i listen over regler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen (men regelen aktiveres ikke).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)

Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger

Hvis du deaktiverer en arbeidsflytregel mens en forekomst av en ventehandling i regelen har statusen Venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Hvis du deaktiverer en ventehandling mens en forekomst av ventehandlingen venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hva som skjer når du deaktiverer en tidsplanlagt hendelse (det vil si en arbeidsflytregel med triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse), kan du se [Om tidsplanlagte hendelser \(på side 1497\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en arbeidsflytregel.

Slik deaktiverer du en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil deaktivere, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 4 Velg Rediger på menyen for postnivå for regelen.
- 5 Fjern merket for Aktiv på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 6 Lagre endringene.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en handling for arbeidsflytregel.

Slik deaktiverer du en handling for arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil slette handlingen fra, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 5 Finn handlingen du vil slette, under Handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregel.
- 6 Velg Rediger på menyen for postnivå for handlingen.
- 7 Fjern merket for Aktiv på siden Rediger arbeidsflythandling.

MERKNAD: Hvis det finnes en handling av typen Oppdater verdier i regelen, må den ha minst én foranstilt aktiv ventehandling i regelen, med mindre triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før lagring av endret post. Hvis du prøver å deaktivere en ventehandling, og det ikke finnes noen annen ventehandling foran handlingen Oppdater verdier, er det ikke tillatt å deaktivere ventehandlingen i Oracle CRM On Demand.

- 8 Lagre endringene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler \(på side 1530\)](#)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1532\)](#)

Slette arbeidsflytregler og handlinger

Når du sletter en arbeidsflytregel, slettes også alle handlinger i regelen. Bestillingsnumrene i de gjenværende reglene for den relevante posttypen, oppdateres også automatisk etter behov for å sikre at det ikke er noe gap i rekkefølgen på numrene.

Hvis du sletter en arbeidsflytregel mens én eller flere forekomster av en ventehandling for regelen har statusen Venter, slettes disse ventende forekomstene fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt. Ingen av de gjenværende

handlingene i arbeidsflytregelen utføres, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen trigges.

Når du sletter en handling fra en arbeidsflytregel, oppdateres bestillingsnumrene i de gjenværende handlingene i regelen automatisk etter behov for å sikre at det ikke er noe gap i rekkefølgen på numrene.

Hvis du sletter en ventehandling mens en forekomst av ventehandlingen har statusen Venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hva som skjer når du sletter en tidsplanlagt hendelse (det vil si en arbeidsflytregel med triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse), kan du se [Om tidsplanlagte hendelser \(på side 1497\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en arbeidsflytregel.

Slik sletter du en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil slette, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 4 Velg slett på menyen for postnivå for regelen.
- 5 Bekreft at du vil slette regelen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en handling for arbeidsflytregel.

Slik sletter du en handling for arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil slette handlingen fra, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 5 Finn handlingen du vil slette, under Handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregel.
- 6 Velg slett på menyen for postnivå for handlingen.

MERKNAD: Hvis regelen har en handling av typen Oppdater verdier, må handlingen ha minst én foranstilt aktiv ventehandling for regelen, med mindre triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før lagring av endret post. Hvis du prøver å slette en ventehandling og det ikke er noen ventehandling foran handlingen Oppdater verdier, er det ikke tillatt å slette ventehandlingen i Oracle CRM On Demand.

- 7 Bekreft at du vil slette handlingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#)
- [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler \(på side 1484\)](#)
- [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger \(på side 1530\)](#)

- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler \(på side 1530\)](#)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger \(på side 1531\)](#)

Arbeidsflytovervåkere

Du kan vise opplysninger om følgende fra arbeidsflytovervåkerne:

- Mislykkede forekomster av arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1534\)](#).
- Ventende forekomster av ventehandlinger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1538\)](#).

Feilovervåker for arbeidsflyt

Opplysningene i Feilovervåker for arbeidsflyt gir deg en forståelse av hvorfor enkelte forekomster av en arbeidsflytregel eller arbeidsflythandling mislyktes. Hvis det er nødvendig, kan du få tilgang til detaljene for en arbeidsflytregel fra Feilovervåker for arbeidsflyt, slik at du kan rette opp eventuelle feil i konfigurasjonen av arbeidsflythandlingen. Detaljer om feilforekomstene bevares i Feilovervåker for arbeidsflyt i 30 dager eller inntil du sletter dem, avhengig av hva som inntreffer først.

Hvis du vil ha opplysninger om feiltypene som blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt, se [Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger \(på side 1486\)](#).

Hvis du vil ha opplysninger om bruk av Feilovervåker for arbeidsflyt, se følgende emner:

- [Vise feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1534\)](#)
- [Slette feilforekomster fra Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1535\)](#)
- [Felt for feilforekomster for arbeidsflyt \(på side 1536\)](#)

Vise feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt. Hvis du vil ha opplysninger om feiltypene som blir rapportert i Feilovervåker for arbeidsflyt, se [Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger \(på side 1486\)](#).

Før du begynner: Hvis du vil bruke arbeidsflytovervåkerne, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler – håndter arbeidsflytregler.

Slik viser du en feilforekomst i Feilovervåker for arbeidsflyt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytovervåker under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Feilovervåker for arbeidsflyt på siden Arbeidsflytovervåker.
- 4 Finn den aktuelle forekomsten på siden Liste over feilforekomster.

TIPS: Hvis du vil ha opplysninger om filtrering av lister, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

- 5 Klikk på koblingen Forekomst-ID for å vise detaljer om en forekomst.
- 6 Hvis du vil vise detaljer om arbeidsflytregelen der en post er en forekomst, klikker du på koblingen Navn på arbeidsflyt for denne posten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en filtrert liste over feilforekomster.

Slik oppretter du en filtrert liste over feilforekomster:

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over feilforekomster, og velg Opprett ny liste.

Hvis du vil ha mer informasjon om opprettelse og begrensing av lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du håndterer filtrerte lister over feilforekomster.

Slik håndterer du filtrerte lister over feilforekomster:

- Klikk på Meny på tittelinnen på siden Liste over feilforekomster, og velg siden Håndter lister.
Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av lister, se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser filteret for en liste over feilforekomster.

Slik viser du filteret for en liste over feilforekomster:

- Klikk på Meny på tittelinnen på siden Liste over feilforekomster, og velg Vis listefilter.
Hvis du vil ha flere opplysninger om listefiltre, se [Siden Vis liste \(på side 134\)](#).

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av Feilovervåker for arbeidsflyt, se følgende emner:

- [Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1534\)](#)
- [Slette feilforekomster fra Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1535\)](#)
- [Felt for feilforekomster for arbeidsflyt \(på side 1536\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon \(på side 1470\)](#)

Slette feilforekomster fra Feilovervåker for arbeidsflyt

Du kan slette én og én feilforekomst fra Feilovervåker for arbeidsflyt. Detaljer om feilforekomstene bevares i Feilovervåker for arbeidsflyt i 30 dager eller inntil du sletter dem, avhengig av hva som inntreffer først.

MERKNAD: Funksjonen for bunksletting er ikke tilgjengelig på siden Liste over feilforekomster.

Før du begynner: Hvis du vil bruke arbeidsflytovervåkerne, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler – håndter arbeidsflytregler.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en feilforekomst fra Feilovervåker for arbeidsflyt.

Slik sletter du en feilforekomst fra Feilovervåker for arbeidsflyt:

- 1 Finn forekomsten som du vil slette, på siden Liste over feilforekomster.
TIPS: Hvis du vil ha opplysninger om filtrering av lister, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).
- 2 Klikk på koblingen Slett for forekomsten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av Feilovervåker for arbeidsflyt, se følgende emner:

- [Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger \(på side 1486\)](#)
- [Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1534\)](#)
- [Vise feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1534\)](#)
- [Felt for feilforekomster for arbeidsflyt \(på side 1536\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon \(på side 1470\)](#)

Felt for feilforekomster for arbeidsflyt

Dette emnet inneholder opplysninger om feltene du kan vise for mislykkede forekomster av arbeidsflytregler, tidsplanlagte hendelser og arbeidsflythandlinger i Feilovervåker for arbeidsflyt.

Tabellen nedenfor beskriver feltene du kan vise for mislykkede forekomster av arbeidsflytregler og mislykkede forekomster av arbeidsflythandlingene i arbeidsflytreglene.

Felt	Beskrivelse
Forekomst-ID	ID-en som genereres for denne arbeidsflytforekomsten i Oracle CRM On Demand.
Navn på arbeidsflyt	For en forekomst av en mislykket arbeidsflytregel: Navnet på regelen. For en forekomst av en mislykket arbeidsflythandling: Navnet på arbeidsflytregelen der handlingen er konfigurert. Når du klikker på navnet på arbeidsflytregelen, åpnes siden Detaljer om arbeidsflytregel, der du kan vise detaljer om regelkonfigurasjonen.
Arbeidsflythandling	Navnet på arbeidsflythandlingen. Posten er en forekomst av denne arbeidsflythandlingen. Hvis posten er en forekomst av en mislykket arbeidsflytregel, er dette feltet tomt.
Triggerhendelse	Hendelsen som utløser arbeidsflytregelen.
Posttype	Posttypen for posten som forekomsten av arbeidsflytregelen ble utløst for.
Rad-ID for post	Rad-ID-en for posten som forekomsten av arbeidsflytregelen ble utløst for. Hvis forekomsten av arbeidsflytregelen eller arbeidsflythandlingen mislyktes på grunn av en syntaksfeil, er dette feltet tomt.
Overordnet posttype	Hvis posten som utløste forekomsten av arbeidsflytregelen, er underordnet for en overordnet post i konteksten for handlingen som utløste arbeidsflytregelen, viser dette feltet posttypen for den overordnede posten.
Rad-ID for overordnet post	Hvis posten som utløste forekomsten av arbeidsflytregelen, er underordnet for en overordnet post i konteksten for handlingen som utløste arbeidsflytregelen, viser dette feltet rad-ID-en for den overordnede posten.
Feilmelding	Årsaken til at denne forekomsten av arbeidsflytregelen eller arbeidsflythandlingen ble avsluttet.

Felt	Beskrivelse
Startet av	Navnet på brukeren med handlingen som utløste forekomsten av arbeidsflytregelen.
Startet	Datoen og klokkeslettet da forekomsten av arbeidsflytregelen ble utløst.
Avsluttet	Datoen og klokkeslettet da denne forekomsten av arbeidsflytregelen eller arbeidsflythandlingen ble avsluttet.
Kanalnavn	Navnet på kanalen som forekomsten av arbeidsflytregelen ble utløst gjennom, for eksempel Web-tjenester, online, import og så videre.

Tabellen nedenfor beskriver feltene du kan vise for mislykkede forekomster av tidsplanlagte hendelser og mislykkede forekomster av arbeidsflythandlingene for de tidsplanlagte hendelsene.

Felt	Beskrivelse
Forekomst-ID	ID-en som genereres i Oracle CRM On Demand for denne forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen eller arbeidsflythandlingen.
Navn på arbeidsflyt	For en forekomst av en mislykket tidsplanlagt hendelse er dette navnet på den tidsplanlagte hendelsen. For en forekomst av en mislykket arbeidsflythandling er dette navnet på den tidsplanlagte hendelsen der handlingen er konfigurert. Når du klikker på navnet på den tidsplanlagte hendelsen, åpnes siden Detaljer om arbeidsflytregel, der du kan vise detaljer om konfigurasjonen av den tidsplanlagte hendelsen.
Arbeidsflythandling	Navnet på arbeidsflythandlingen. Posten er en forekomst av denne arbeidsflythandlingen. Hvis posten er en forekomst av en mislykket tidsplanlagt hendelse, er dette feltet tomt.
Triggerhendelse	Dette feltet viser alltid Tidsplanlagt hendelse.
Posttype	Navnet på posttypen som den tidsplanlagte hendelsen er konfigurert for.
Rad-ID for post	For en forekomst av en mislykket arbeidsflythandling er dette ID-en for posten som handlingen mislyktes for. For en forekomst av en mislykket tidsplanlagt hendelse er dette feltet tomt.
Overordnet posttype	Ikke tilgjengelig

Felt	Beskrivelse
Rad-ID for overordnet post	Ikke tilgjengelig
Feilmelding	Årsaken til at denne forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen eller arbeidsflythandlingen mislyktes.
Startet av	Navnet på brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen.
Startet	Datoen og klokkeslettet da forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen eller arbeidsflythandlingen ble generert.
Avsluttet	Datoen og klokkeslettet da forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen eller arbeidsflythandlingen ble avsluttet.
Forekomstnummer	Nummeret som ble tilordnet til denne forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen innenfor settet med forekomster for hendelsen.
Kanalnavn	Ikke tilgjengelig

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av Feilovervåker for arbeidsflyt, se følgende emner:

- [Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger \(på side 1486\)](#)
- [Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1534\)](#)
- [Vise feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1534\)](#)
- [Slette feilforekomster fra Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1535\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon \(på side 1470\)](#)

Ventetidsovervåker for arbeidsflyt

Du kan vise detaljer om følgende fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt:

- Ventende forekomster av ventehandlinger og detaljer om disse arbeidsflythandlingene.
- Forekomster av tidsplanlagte hendelser (det vil si arbeidsflytregler med triggerhendelsen Tidsplanlagt hendelse) som venter eller utføres for øyeblikket.

Hvis en forekomst av en ventehandling for en arbeidsflyt eller en forekomst av en tidsplanlagt hendelse for eksempel venter lenger enn forventet, kan du bruke Ventetidsovervåker for arbeidsflyt til å undersøke forekomsten og se på konfigurasjonen av arbeidsflytregelen, den tidsplanlagte hendelsen eller arbeidsflythandlingen. Du kan om nødvendig slette forekomsten.

MERKNAD: Når du sletter en ventende forekomst av en ventehandling, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen. Når du sletter en ventende forekomst av en tidsplanlagt hendelse, avbrytes forekomsten av hendelsen, statusen for den tidsplanlagte hendelsen settes til Avsluttet, og den tidsplanlagte hendelsen deaktiveres. Det genereres ikke flere forekomster for de gjenværende forekomstene av den tidsplanlagte hendelsen.

Ventende forekomster av ventehandlinger

Se eksemplet nedenfor hvis du vil finne ut hvordan ventende forekomster av ventehandlinger behandles i en arbeidsflytregel. Du kan for eksempel konfigurere en arbeidsflytregel med følgende påtenkte handlingsrekkefølge:

- 1 En ventehandling med en varighet på 24 timer
- 2 En handling av typen Send e-post
- 3 En ventehandling med en varighet på 48 timer
- 4 En handling av typen Send e-post
- 5 En handling av typen Opprett oppgave

Hvis handlingene er riktig konfigurert, vil den første ventehandlingen i rekkefølgen, handling 1, fortsatt ha statusen Venter i minst 24 timer. Når venteperioden er over, utføres handlingen Send e-post (handling 2). Den andre ventehandlingen (handling 3 i arbeidsflytregelen) er den neste i rekkefølgen. Den vil fortsatt ha statusen Venter i minst 48 timer. Når venteperioden er over, utføres handlingen Send e-post (handling 4) og handlingen Opprett oppgave (handling 5).

MERKNAD: Venteperioden angir hvor kort tid som må gå før Oracle CRM On Demand begynner å utføre de andre handlingene i arbeidsflytregelen. Det kan hende at den faktiske tiden som går før de andre handlingene utføres, er lengre, avhengig av belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen og Oracle CRM On Demand-serveren, og også på antall venteperioder som venter når venteperioden avsluttes.

Hvis venteperioden i handling 3 feilaktig ble angitt som 48 dager i stedet for 48 timer, vil imidlertid handlingen ha statusen Venter til det har gått 48 dager. Du kan se handlingen i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, og du kan vise handlingsdetaljene for å se om venteperioden er feil angitt. Deretter kan du slette forekomsten av ventehandlingen.

Når du sletter forekomsten av ventehandlingen, avsluttes forekomsten av arbeidsflytregelen, og de gjenværende handlingene i regelforekomsten utføres ikke. I det forrige eksemplet skjer følgende:

- Hvis du sletter handling 1 mens den venter, utføres ikke handling 2, 3, 4 og 5.
- Hvis du sletter handling 3 mens den venter, utføres ikke handling 4 og 5.

MERKNAD: Ventehandlinger er den eneste typen arbeidsflythandlinger som holdes i statusen Venter.

Ventende forekomster av tidsplanlagte hendelser

En ventende forekomst av en tidsplanlagt hendelse blir værende i statusen I kø til datoen og klokkeslettet forekomsten skal utføres (fortsettelsesdatoen). Fortsettelsesdatoen er det tidligste mulige tidspunktet forekomsten vil bli utført. Det er ikke sikkert forekomsten blir utført umiddelbart, avhengig av belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen og Oracle CRM On Demand-tjeneren på det aktuelle tidspunktet og antallet forekomster av Vent på handling og forekomster av tidsplanlagte hendelser som venter. Når utførelsen av forekomsten er startet, endres statusen for forekomsten til Kjører, og feltet Faktisk startdato fylles ut. Det kan hende at du må oppdatere nettlesersiden for å vise de oppdaterte feltene. Forekomsten vises fortsatt i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt mens den utføres.

Hvis det er nødvendig, kan du slette en forekomst av en tidsplanlagt hendelse mens den utføres. Hvis du gjør dette, fjernes forekomsten fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt. I tillegg angis statusen for den tidsplanlagte hendelsen som Avsluttet, den tidsplanlagte hendelsen deaktiveres, og ingen flere forekomster genereres for de gjenstående forekomstene av den tidsplanlagte hendelsen. Utførelsen av forekomsten fortsetter til neste gang Oracle CRM On Demand kontrollerer om den tidsplanlagte hendelsen fortsatt er aktiv. Denne kontrollen foregår i intervaller på fem minutter mens en forekomst utføres. Når Oracle CRM On Demand fastslår at en tidsplanlagt hendelse er deaktivert, avsluttes forekomsten som ble utført, og eventuelle arbeidsflythandlinger som ikke allerede er utført for forekomsten, blir ikke utført.

Du kan også slette en forekomst av en tidsplanlagt hendelse mens den er på vent (det vil si mens statusen er I kø), slik det beskrives i [Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1541\)](#).

Beslektede emner

Hvis du vil ha opplysninger om tidsplanlagte hendelser, kan du se følgende emner:

- [Om tidsplanlagte hendelser \(på side 1497\)](#)
- [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#)

Hvis du vil ha opplysninger om bruk av Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, se følgende emner:

- [Vise ventende forekomster i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1540\)](#)
- [Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1541\)](#)
- [Felt for ventende forekomster for arbeidsflyt \(på side 1542\)](#)

Vise ventende forekomster i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser ventende forekomster i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt. Hvis du vil ha opplysninger om hva som registreres og vises i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, se [Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1538\)](#) og [Felt for ventende forekomster for arbeidsflyt \(på side 1542\)](#).

Før du begynner: Hvis du vil bruke arbeidsflytovervåkerne, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler – håndter arbeidsflytregler.

Slik viser du en ventende forekomst i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytovervåker under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Ventetidsovervåker for arbeidsflyt på siden Arbeidsflytovervåker.
- 4 Finn den aktuelle forekomsten på siden Liste over ventende forekomster.

TIPS: Hvis du vil ha opplysninger om filtrering av lister, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

- 5 Klikk på koblingen Forekomst-ID for å vise detaljer om en forekomst.
- 6 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt hvis du vil vise detaljer om arbeidsflythandlingen eller den tidsplanlagte hendelsen som posten er en forekomst av.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en filtrert liste over ventende forekomster.

Slik oppretter du en filtrert liste over ventende forekomster:

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Opprett ny liste.
Hvis du vil ha mer informasjon om opprettelse og begrenning av lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du håndterer filtrerte lister over ventende forekomster.

Slik håndterer du lister over ventende forekomster:

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Håndter lister.
Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av lister, se [Siden Håndter lister \(på side 132\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser filteret for en liste over ventende forekomster.

Slik viser du filteret for en liste over ventende forekomster:

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Vis listefilter.
Hvis du vil ha flere opplysninger om listefiltre, se [Siden Vis liste \(på side 134\)](#).

Hvis du vil ha mer informasjon om bruk av Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, se følgende emner:

- [Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1538\)](#)
- [Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1541\)](#)
- [Felt for ventende forekomster for arbeidsflyt \(på side 1542\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler og tidsplanlagte hendelser i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon \(på side 1470\)](#)

Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt

Du kan slette én og én ventende forekomst fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt. Du kan også slette flere ventende forekomster samtidig ved å opprette en filtrert liste over forekomstene og bruke funksjonen for bunksletting. Hvis du vil ha opplysninger om hva som registreres og vises i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, kan du se [Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1538\)](#) og [Felt for ventende forekomster for arbeidsflyt \(på side 1542\)](#).

Følgende vurderinger gjelder ved sletting av ventende forekomster:

- Når du sletter en ventende forekomst av en ventehandling fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, avsluttes forekomsten av arbeidsflytregelen, og ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen utføres.
- Når du sletter en ventende forekomst av en tidsplanlagt hendelse, avbrytes forekomsten av hendelsen, statusen for den tidsplanlagte hendelsen settes til Avsluttet, og den tidsplanlagte hendelsen deaktiveres. Det genereres ikke flere forekomster for de gjenværende forekomstene av den tidsplanlagte hendelsen. Hvis du vil at flere forekomster av den tidsplanlagte hendelsen skal genereres, må du aktivere den tidsplanlagte hendelsen på nytt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppdaterer tidsplanlagte hendelser, kan du se [Opprette tidsplanlagte hendelser \(på side 1499\)](#).
- Du kan ikke gjenopprette en ventende forekomst av en ventehandling eller en ventende forekomst av en tidsplanlagt hendelse når du har slettet den.

Før du begynner: Hvis du vil bruke arbeidsflytovervåkerne, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler – håndter arbeidsflytregler.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en ventende forekomst fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt.

Slik sletter du en ventende forekomst fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt:

- 1 Finn forekomsten som du vil slette, på siden Liste over ventende forekomster.

TIPS: Hvis du vil ha opplysninger om filtrering av lister, kan du se [Filtrere lister \(på side 128\)](#).

- 2 Klikk på koblingen Slett for forekomsten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en liste over ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt.

Slik sletter du en liste over ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt:

- 1 Opprett listen over forekomster du vil slette, hvis du ikke allerede har gjort det. Hvis du vil ha mer informasjon om opprettelse og begrenning av lister, se [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#).
- 2 Klikk på Meny på siden Liste over ventende forekomster, og velg Bunksletting.
- 3 Klikk på OK for å bekrefte at du vil fortsette.
- 4 Klikk på Fortsett i området Aktive forespørsler på siden Kjø for bunksletting og -gjenoppretting.

MERKNAD: Hvis du ikke klikker på Fortsett, slettes ikke postene.

TIPS: Du kan når som helst gå tilbake til siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting ved å klikke på den globale koblingen Administrasjon og deretter klikke på Kø for bunksletting og -gjenoppretting på hjemmesiden for administrasjon.

- 5 Klikk på Vis slettingslogg under Behandlede forespørsler på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting hvis du vil se gjennom loggfilen for slettingen.

Hvis du vil ha mer informasjon om bruk av Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, se følgende emner:

- [Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1538\)](#)
- [Vise ventende forekomster i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1540\)](#)
- [Felt for ventende forekomster for arbeidsflyt \(på side 1542\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon \(på side 1470\)](#)

Felt for ventende forekomster for arbeidsflyt

Tabellen nedenfor beskriver feltene du kan vise for ventende forekomster av ventehandlinger og tidsplanlagte hendelser.

Felt	Beskrivelse for forekomster av ventehandlinger for arbeidsflyt	Beskrivelse for forekomster av tidsplanlagte hendelser
Forekomst-ID	ID-en som genereres for denne arbeidsflytforekomsten i Oracle CRM On Demand.	ID-en som genereres i Oracle CRM On Demand for denne forekomsten av den tidsplanlagte hendelsen.
Navn på arbeidsflyt	Navnet på arbeidsflytregelen som arbeidsflythandlingen er konfigurert for. Når du klikker på navnet på arbeidsflytregelen, åpnes siden Detaljer om arbeidsflytregel, der du kan vise detaljer om konfigurasjonen av arbeidsflytregelen.	Navnet på den tidsplanlagte hendelsen som dette er en forekomst av.
Arbeidsflythandling	Navnet på arbeidsflythandlingen. Forekomsten er en forekomst for denne arbeidsflythandlingen.	Ikke tilgjengelig
Triggerhendelse	Hendelsen som utløser arbeidsflytregelen.	Dette feltet viser alltid Tidsplanlagt hendelse.
Startet av	Navnet på brukeren med handlingen som utløste forekomsten av arbeidsflytregelen.	Navnet på brukeren som aktiverte den tidsplanlagte hendelsen.

Felt	Beskrivelse for forekomster av ventehandlinger for arbeidsflyt	Beskrivelse for forekomster av tidsplanlagte hendelser
Startet	Datoen og klokkeslettet da forekomsten av arbeidsflytregelen ble utløst.	Datoen og klokkeslettet den ventende forekomsten ble generert.
Fortsetter	Datoen og klokkeslettet da venteperioden for denne forekomsten av arbeidsflythandlingen blir avsluttet.	Datoen og klokkeslettet den ventende forekomsten blir utført etter.
Faktisk startdato	Ikke tilgjengelig.	Hvis utførelsen av forekomsten ikke er startet ennå, er dette feltet tomt. Hvis forekomsten er under utførelse, viser dette feltet datoen og klokkeslettet da utførelsen av forekomsten startet.
Status	Verdien i dette feltet er alltid angitt som I kø. MERKNAD: Når utførelsen av en forekomst av en ventende arbeidsflythandling er startet, fjernes forekomsten fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt.	Hvis utførelsen av forekomsten ikke er startet ennå, er dette feltet angitt som I kø. Hvis forekomsten er under utførelse, er dette feltet angitt som Kjører. MERKNAD: Når en forekomst av en tidsplanlagt hendelse er fullført, fjernes forekomsten fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt.
Forekomstnummer	Ikke tilgjengelig	Antallet forekomster av den tidsplanlagte hendelsen som er trigget. Antallet inkluderer den gjeldende ventende forekomsten. MERKNAD: Hvis en tidsplanlagt hendelse deaktiveres og senere aktiveres på nytt, tilbakestilles antallet forekomster til 1 i den første forekomsten som genereres etter at regelen aktiveres.
Posttype	Posttypen for posten som forekomsten av arbeidsflytregelen ble utløst for.	Posttypen som den tidsplanlagte hendelsen er konfigurert for.
Rad-ID for post	Rad-ID-en for posten som forekomsten av arbeidsflytregelen ble utløst for.	Ikke tilgjengelig

Felt	Beskrivelse for forekomster av ventehandlinger for arbeidsflyt	Beskrivelse for forekomster av tidsplanlagte hendelser
Overordnet posttype	Hvis posten som utløste forekomsten av arbeidsflytregelen, er underordnet for en overordnet post i konteksten for handlingen som utløste arbeidsflytregelen, viser dette feltet posttypen for den overordnede posten.	Ikke tilgjengelig
Rad-ID for overordnet post	Hvis posten som utløste forekomsten av arbeidsflytregelen, er underordnet for en overordnet post i konteksten for handlingen som utløste arbeidsflytregelen, viser dette feltet rad-ID-en for den overordnede posten.	Ikke tilgjengelig

Hvis du vil ha mer informasjon om bruk av Ventetidsovervåker for arbeidsflyt, se følgende emner:

- [Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1538\)](#)
- [Vise ventende forekomster i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1540\)](#)
- [Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt \(på side 1541\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon \(på side 1470\)](#)

Dataregler og tilknytning

Klikk på et emne for å se trinnvise instruksjoner for fremgangsmåter for konfigurering av tilknytningsregler (automatisk tilknytning av poster), prognosedefinisjoner, omgjøringsoppsett for kundeemner, salgsmetoder og bransjer.

- [Sette opp tilknytningsregler \(på side 1548\)](#)
- [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne \(på side 1554\)](#)
- [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne \(på side 1555\)](#)
- [Opprette prognosedefinisjonen \(på side 1558\)](#)
- [Oppdatere prognosedefinisjonen \(på side 1563\)](#)
- [Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere \(på side 1564\)](#)
- [Tilpasse selskapets bransjeliste \(på side 1570\)](#)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om tilknytningsregler \(på side 1544\)](#)
- [Administrasjon av omgjøring av kundeemner \(på side 1553\)](#)

Om tilknytningsregler

Før du begynner. Når du skal sette opp tilknytningsregler, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.

Med tilknytningsregler kan du automatisk knytte et kundeemne, en salgsmulighet, en serviceforespørsel eller en konto til en aktuell person, et kundeemne eller et salgsdistrikt, basert på reglene (kalt regelgrupper) som du setter opp.

Hvis selskapet har valgt gruppetilknytning, deler alle gruppemedlemmer postene du knytter til et medlem i denne gruppen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Gruppehåndtering \(på side 1438\)](#).

Tilknytningsregler kan være enkle, alt etter selskapets struktur og forretningsprosesser. Eksempel:

- Kundeemner for hvert geografiske område knyttes til den regionale salgssjefen.
- Nye serviceforespørsler knyttes til teknisk serviceleder.

Reglene kan også være mer kompliserte. Eksempel:

- De fleste kundeemner knyttes til via produkt ekspertise og geografisk plassering, men noen knyttes til en telefonmarkedsføringsleder.
- De fleste serviceforespørsler knyttes til via et problemområde, men alle forespørsler som involverer et bestemt produkt, rutes til én person.

Følgende tabell beskriver hvordan du kan knytte til posttyper:

Denne posttypen	Har følgende tilknytningsalternativer
Firmaer	Du kan knytte postene til en ansatt eller et salgsdistrikt. Du kan også angi team som deler eierskap for de nylig tilknyttede firmaene.
Kundeemner	Du kan knytte postene til en ansatt.
Salgsmuligheter	Du kan knytte postene til en ansatt eller et salgsdistrikt. Du kan også angi team som deler eierskap for de nylig tilknyttede salgsmulighetene.
Serviceforespørsler	Du kan knytte postene til en ansatt.

Tilknytningsreglene i den aktive regelgruppen evalueres når følgende skjer i forbindelse med en posttype:

- For kundeemner: Det merkes av i boksen Tilordne eier på nytt, og endringen lagres.
- For serviceforespørsler:
 - Serviceforespørselen opprettes uten en eier, eller eieren slettes fra posten (det vil si at feltet Eier er tomt).
 - Det merkes av i boksen Tilordne eier på nytt, og endringen lagres.
- For firmaer: Det merkes av i boksen Tilordne eier på nytt, og endringen lagres.
- For salgsmuligheter: Det merkes av i boksen Tilordne eier på nytt, og endringen lagres.

MERKNAD: Tilordningsstyreren prøver å tilordne en post på nytt like etter at det er merket av i boksen Tilordne eier på nytt i posten og posten er lagret. Når en kundeemnepost gjøres om til et firma eller en salgsmulighet, vil imidlertid alle forsøk på å tilordne firmaet eller salgsmuligheten på nytt mislykkes fordi tilordningsstyreren ikke kan tilordne posten på nytt før kundeemnet er fullstendig omgjort. Hvis du for eksempel bruker en arbeidsflytregel til å merke av i boksen Tilordne eier på nytt, eller angir en standardverdi i firmaet eller salgsmuligheten når kundeemnet gjøres om, fører ikke dette til at posten tilordnes på nytt. Du må i stedet tilordne posten på nytt manuelt ved å merke av i boksen Tilordne eier på nytt i den omgjorte posten etter at posten er fullstendig omgjort.

E-postvarsler

Når et kundeemne eller en serviceforespørsel knyttes til en eier, sendes en e-post til den nye eieren. Malen som brukes for e-post, bestemmes av språket som er valgt på den nye eierens side for personlige detaljer. Hvis for eksempel eieren ønsker å motta varsel-e-post på spansk, må vedkommende velge spansk i feltet Språk på siden for personlige detaljer. Du kan slå av e-postvarsel for serviceforespørsler på regelbasis ved å fjerne merket for

Send e-postvarsel på siden for redigering av tilknytningsregler for serviceforespørsler. For opplysninger om hvordan du oppdaterer tilknytningsregler, se [Sette opp tilknytningsregler \(på side 1548\)](#).

I e-postvarsler er Fra-adressen alltid donotreply@crmondemand.com, og feltet Avsender er adressen du angav i feltet Retur-e-postadresse i tilknytningsregelgruppen. Oracle CRM On Demand legger til en streng i hver e-post slik at den kan spores av leveringssystemet for e-post hos Oracle. Hvis en e-postmottaker svarer på et e-postvarsel, blir feltet Til i svaret satt til adressen du angav i feltet Retur-e-postadresse i tilknytningsregelgruppen.

Spore den nye tilknytningen

Du kan bruke tre felt til å spore den nye tilknytningen av eieren eller til å kjøre analyser for å finne ut hvor lang tid denne nye tilknytningen tar. Du kan legge til feltene nedenfor i sideoppsett for firmaer, salgsmuligheter, kundeemner og serviceforespørsler: Feltene er:

■ Tilknytningsstatus

Statusen kan være I kø (posten er i køen som skal behandles av tilordningsstyreren), Behandles (posten behandles av tilordningsstyreren) eller tom (posten er verken i kø eller behandles).

■ Sendedato for siste tilknytning

Hvis posten er i kø for behandling eller den behandles av tilordningsstyreren, viser dette feltet datoen og tidspunktet posten ble lagret, med avmerking for Tilordne eier på nytt. For en serviceforespørselspost viser feltet imidlertid dato og tidspunkt da posten ble lagret, med feltet Eier tomt.

■ Fullføringsdato for siste tilknytning

Hvis en post aldri har blitt tilordnet på hytt, er dette feltet tomt. Hvis ikke, viser feltet datoen og tidspunktet da posten sist ble tilordnet på nytt.

For flere opplysninger om hvordan du legger til felt i sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Gjøre regelgrupper aktive

Du kan opprette flere tilknytningsregelgrupper, men bare én regelgruppe kan være aktiv om gangen for hver posttype.

ADVARSEL: Regelgruppen som ble merket som *aktiv* forrige gang reglene ble frigitt, fortsetter å være aktiv til reglene frigis på nytt. Når reglene frigis neste gang, blir regelgruppen som sist ble merket som *aktiv*, aktiv. Når du oppretter en ny regelgruppe og merker den som aktiv, må du ikke slette den forrige aktive regelgruppen før reglene er blitt frigitt.

TIPS: Regelgrupper kan fungere som historisk referanse for kundeemnene. I stedet for å slette regelgrupper kan du merke dem som inaktive.

Om gruppetilknytning

Hvis selskapet knytter poster til hele grupper i stedet for én ansatt, må selskapsadministratoren gjøre følgende:

- 1 Velge feltet Standard gruppetilknytning på siden Selskapsprofil (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder \(på side 1111\)](#)).
- 2 Sette opp gruppene før aktivering av tilknytningsreglene (se [Sette opp grupper \(på side 1441\)](#)).
- 3 Velge ett medlem i gruppen som skal være eier for firmaene eller salgsmulighetene under tilknytningsprosedyren.

MERKNAD: Gruppefunksjonaliteten støttes ikke for kundeemne- eller serviceforespørselsposter.

Når posten knyttes til en eier i gruppen:

- Feltet Eier viser opplysningene om eieren.
- Feltet Primærgruppe viser gruppenavnet som eieren tilhører, på postens redigerings- og detaljsider, hvis selskapsadministratoren har lagt til feltet i oppsettet.
- Posten vises i områdene i applikasjonene der de ansattes poster vanligvis vises, for eksempel hjemmesider og postlister.

Generelt har alle medlemmer i gruppen full tilgang til posten, selv om tilgangsnivåer kan justeres for å begrense tilgangen for en bruker.

Om tilordningsstyrer og modi for eierskap av post

Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Hvis en primær egendefinert bok er tilordnet til posten før tilordningsstyreren tilordner posten på nytt til en eier, fjerner tilordningsstyreren den primære boken fra posten. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du konfigurerer en posttype i bokmodus, anbefales det på det sterkeste at du deaktiverer alle regelgrupper for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om modi for eierskap av post](#) på side 1408).

Scenario for å tilordne kundeemner

Nedenfor vises et eksempel på forretningsreglene i et vanlig selskap for å tilordne kundeemner. For å sette opp reglene som automatisk tilordner kundeemnene til dette selskapet, gjør administratoren følgende:

- 1 Definerer selskapets forretningsregler for å tilordne kundeemner til personer.
For firmaer i USA er det for eksempel mange salgsdistrikter som tilordnes etter stat, men i enkelte stater er det produkt ekspertisen som bestemmer tilordningene av salgsdistrikter. I tillegg er firmaet Konsern ÆØÅ alltid tilordnet til én bestemt salgssjef, uavhengig av kundeemnets stat eller produktinteresse.
- 2 Nedenfor vises alle tilordningsscenarier som er nødvendige for å dekke forretningsreglene:
 - **Firma (selskap) er Konsern ÆØÅ.** Tilordnes til salgssjef A.
 - **Primæradresse - stat er CA, NV, OR, WA.** Tilordnes til salgssjef B.
 - **Primæradresse - stat is OH, IN, MI, NY, KY.** Tilordnes til salgssjef C.
 - **Kundeemnet er interessert i produktet ABC (i alle stater bortsett fra de som allerede er oppført, og ikke for Konsern ÆØÅ).** Tilordnes til salgssjef D.
 - **Primæradresse - stat er ikke oppført.** Tilordnes til salgssjef E.
- 3 Plasser scenariene i rekkefølgen de skal vurderes.
Se først på feltet Firma. Hvis verdien er Konsern ÆØÅ, tilordner du kundeemnet til salgssjef A, uavhengig av andre betingelser. Hvis kriteriet ikke overholdes, ser du på feltet Primæradresse - stat. Hvis verdien er CA, NV, OR eller WA, tilordner du kundeemnet til salgssjef B og så videre.

Som en god fremgangsmåte kan du bruke malen for tilordning av poster når du skal planlegge selskapets tilordningsscenarier, og til å sette opp regler som gir deg ønskede resultater.

Kriteriebetingelser i tilknytningsregler

Du kan bruke følgende betingelser i kriteriene for tilknytningsregler:

- **Mellom.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er mellom to verdier som er definert i regelkriteriet. (Resultatene inkluderer ikke poster der verdien i kriteriefeltet er lik en av verdiene for regelen.) Bruk komma til å skille verdiene. Du må ikke bruke en strek (-) til å angi et verdiområde eller skille verdier. Bruk betingelsen Mellom bare for datofelt. Bruk datoformatet MM/DD/ÅÅÅÅ.
- **Inneholder alle verdier.** Regelen gir treff på poster der verdien i kriteriefeltet samsvarer med de eksakte verdiene. Delstrenger av verdiene, eller den samme verdien med ulik bruk av store og små bokstaver, søkes ikke ut. Du kan angi en enkeltverdi eller flere verdier atskilt med komma.
- **Inneholder eksakt feltverdi.** Samsvarer regelen med poster der kriteriefeltet inneholder hele strengen i kriteriefeltverdien, uten ekstra tegn. Hvis du for eksempel angir *Lukket* som kriterieverdi, samsvares regelen med poster der kriteriefeltverdien er Lukket, men ikke med poster der kriteriefeltverdien er Lukket/vunnet. Du kan ikke bruke betingelsen Inneholder eksakt feltverdi for datofelt eller nummerfelt.
- **Inneholder ingen av verdiene.** Samsvarer regelen med poster der kriteriefeltet inneholder hvilke som helst verdier som ikke er like kriterieverdien for regelen. Du kan ikke bruke betingelsen Inneholder ingen av verdiene for datofelt eller nummerfelt.

- **Mindre enn eller lik.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er mindre enn eller lik kriterieverdien for regelen.

Du kan bare bruke betingelsen Mindre enn eller lik for nummerfelt og valutafelt.

- **Større enn eller lik.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er større enn eller lik kriterieverdien for regelen.

Du kan bare bruke betingelsen Større enn eller lik for nummerfelt og valutafelt.

Legg merke til følgende angående regelkriterier:

- En regel uten kriterier blir alltid vellykket.
- Regler evalueres i sekvensiell rekkefølge, og evalueringen stopper når kriteriene for en regel er oppfylt.

Hvis for eksempel ti regler evalueres, og kriteriene for regel 6 er oppfylt, ignoreres regel 7, 8, 9 og 10 (det vil si at de ikke evalueres). Hvis det på samme måte ikke er noen kriterier for regel 6, blir regel 6 vellykket, og regel 7, 8, 9 og 10 ignoreres.

For trinnvise instruksjoner om hvordan du setter opp tilknytningsregler, kan du se [Sette opp tilknytningsregler \(på side 1548\)](#).

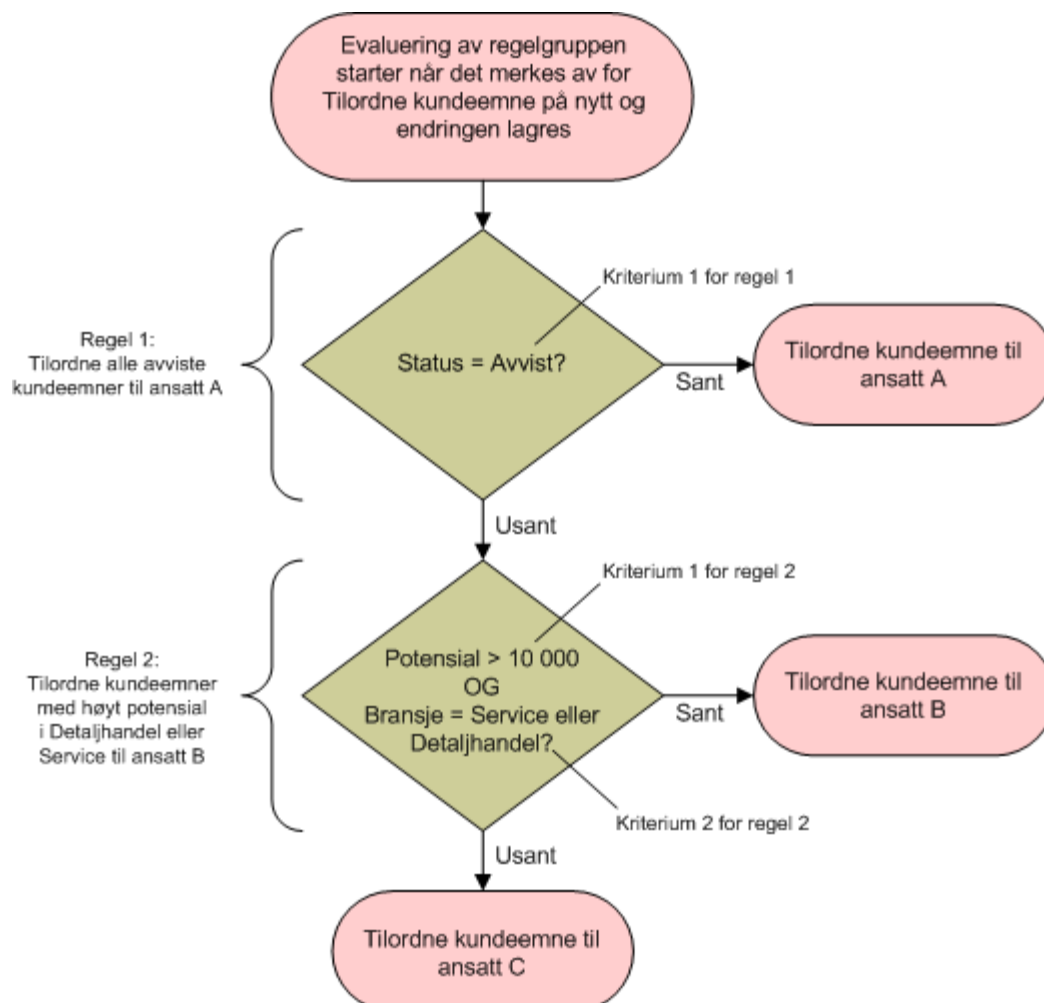
Sette opp tilknytningsregler

Før du begynner :

- Når du skal sette opp tilknytningsregler, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du utformer tilknytningsregler, se [Om tilknytningsregler \(på side 1544\)](#).

Eksempel på regelgruppe for tilordning

Regelgrupper består av regler, som på sin side består av kriterier. Figuren nedenfor viser komponentene i en regelgruppe.



Hvordan en regelgruppe for tilordning av kundeemne evalueres

MERKNAD: For at knappen Avvis skal virke riktig på siden Kundeemnedetaljer, må den første regelen i regelgruppen tilordne avviste kundeemner.

Slik setter du opp tilknytningsregler

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen for den aktuelle posttypen under Tilknytningsregler.
En liste over alle regelgruppene som er definert for selskapet til dagens dato, vises.
- 4 Opprette en ny regelgruppe:
 - a Klikk på knappen Ny regelgruppe.
 - b Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

Felt	Beskrivelse
Navn på regelgruppe	Et unikt navn på opptil 30 tegn.

Felt	Beskrivelse
Aktiv regelgruppe	Bare én regelgruppe kan være aktiv om gangen. Hvis du angir en ny regelgruppe som aktiv, blir gruppen som tidligere var aktivert, inaktiv.
Ikke-tilordnet eier	En ansatt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. Eksempel: Ansatt C i figur 1.
Retur-e-postadresse	Dette feltet vises bare for regelgrupper for kundeemner og serviceforespørsler. E-postadressen du angir i feltet Retur e-postadresse i tilordningsregelgruppen, vises i feltet Avsender i e-postvarslene som sendes til eierne av kundeemner og serviceforespørsler. Hvis mottakeren av e-postmeldingen svarer på et e-postvarsel, settes også adressen i feltet Til i svaret til adressen du har angitt i feltet Retur e-postadresse. MERKNAD: Ingen e-postvarsler sendes for firma- og salgsmulighetsposter.
Salgsdistrikt for ikke-tilordnet firma	Et salgsdistrikt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. Dette feltet vises bare for firmaregelgrupper.
Salgsdistrikt for ikke-tilordnet salgsmulighet	Et salgsdistrikt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. Dette feltet vises bare for salgsmulighetsregelgrupper.

c Lagre posten.

Dette lagrer navnet på den nye regelgruppen som et ledd av klargjøringen for å legge til regler i regelgruppen.

5 Legge til en regel i regelgruppen:**a** Klikk på Ny på tittellinjen for regler på detaljsiden for regelgruppe.**b** Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

I kolonnen Eksempel i denne tabellen vises det hvordan du fyller ut feltene for regel 2 i figur 1.

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Regelnavn	Et unikt navn.	Tilordne kundeemner med høyt potensial til Detaljhandel eller Service
Ordre	Rekkefølgen som reglene evalueres i. Når kriteriene for én regel er oppfylt, tilordnes regelen, og etterfølgende regler ignoreres.	1

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Tilordne til eier	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes posten til denne brukeren. For gruppetilordning av firmaer og salgsmuligheter må brukeren være et medlem i gruppen som deler postene.	Ansatt B
Tilordne til salgsdistrikt	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes posten til dette salgsdistriktet. Dette feltet vises bare for firma- og salgsmulighetsregler.	Nordøstlige område
Inkluder relaterte kontaktpersoner	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes kontaktpersonene som er knyttet til firmaet, til firmaeieren og salgsdistriktet som er angitt. Dette feltet vises bare for firmaregler.	Ikke tilgjengelig
Inkluder relaterte salgsmuligheter	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes salgsmulighetene som er knyttet til firmaet, til firmaeieren og salgsdistriktet som er angitt. Dette feltet vises bare for firmaregler.	Ikke tilgjengelig
Inkluder teamtilordning	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes teammedlemmene til firmaet. Dette feltet vises bare for firma- og salgsmulighetsregler.	Ikke tilgjengelig

c Lagre posten.

Dette lagrer regelen, slik at du nå er klar til å legge til kriterier for regelen.

6 (Valgfritt) For firmaer og salgsmuligheter kan du oppdatere tilgangen for tilknyttede poster og brukere:

- a** Klikk på koblingen Navn på detaljsiden for regelgruppe for regelen der du vil oppdatere tilgangen for koblede poster og brukere.
- b** Klikk på Legg til brukere eller Rediger brukere på tittellinjen for teamtilordning på siden Regeldetaljer.
- c** Klikk på oppslagsikonet, og velg brukerne.
- d** Tilordne tilgangsnivået for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter.
- e** Lagre endringene.

7 Legge til et regelkriterium for regelen:

- a** Klikk på Ny på tittellinjen for regelkriterier på siden Regeldetaljer.
- b** Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

I kolonnen Eksempel i denne tabellen vises det hvordan du fyller ut feltene for regel 2 i figur 1.

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Felt	Navnet på feltet som skal evalueres. MERKNAD: Hvis et felt har fått endret navn, vises det nye feltnavnet.	Potensiell inntekt
Betingelse	Følgende betingelser kan ikke brukes for datofelt eller nummerfelt: Inneholder alle verdier, Inneholder eksakt feltverdi og Inneholder ingen av verdiene. Følgende betingelser kan bare brukes for nummerfelt og valutafelt: Større enn eller lik og Mindre enn eller lik. Operatoren Mellom kan bare brukes for datofelt.	Større enn eller lik
Verdi(er)	Bruk komma til å skille verdier. Hvis verdien du vil samsvare, inneholder et komma, for eksempel en adresse, setter du verdien i anførselstegn. Hvis betingelsen er Mellom, angir du minimums- og maksimumsverdiene, atskilt av komma.	10000

c Gjør ett av følgende:

- Hvis du vil legge til flere kriterier for regelen, klikker du på Lagre og nye regelkriterier og går tilbake til trinn b. Hvis du har flere kriterier definert for en regel, må posten samsvare med *alle kriteriene* for at regelen skal samsvares.
- Hvis du har angitt alle kriterier for regelen, klikker du på Lagre.

8 Klikk på Tilbake til detaljer om regelgruppe på tittelinnen for regler på siden Regeldetaljer.

9 Gjør ett av følgende på detaljsiden for regelgruppe:

- Hvis du vil legge til flere regler i regelgruppen, går du tilbake til trinn 5.
- Hvis du har angitt alle regler for regelgruppen, klikker du på Tilbake til regelgruppeliste for å fullføre.

TIPS: Regler utføres i rekkefølgen de vises i regelgruppen, så kontroller at de vises i riktig rekkefølge. Når én regel er oppfylt, ignoreres etterfølgende regler.

Slik redigerer, aktiverer eller deaktiverer du en regelgruppe

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3** Klikk på koblingen for tilknytningsregeltypen du vil redigere, under Tilknytningsregler.
En liste over alle regelgruppene av denne typen som er definert for selskapet til dagens dato, vises.
- 4** Klikk på koblingen for regelgruppen du vil oppdatere.
- 5** Klikk på Rediger på detaljsiden for regelgruppe.
- 6** Oppdater feltene, og lagre posten.

Endringene du gjør, trer i kraft midnatt i tidssonen for Oracle-tjeneren (standard), eller når det er angitt at tilknytningsregelgruppene skal oppdateres.

ADVARSEL: Når du merker en regelgruppe som *aktiv*, vil regelgruppen som ble merket som *aktiv* forrige gang reglene ble frigitt, forbli aktiv til reglene frigis på nytt. Når reglene frigis neste gang, blir regelgruppen som sist ble merket som *aktiv*, aktiv. Når du merker en regelgruppe som *aktiv*, må du ikke slette den forrige aktive regelgruppen før reglene er blitt frigitt.

Slik redigerer du tilknytningsregler

- 1 Klikk på koblingen Rediger for regelen du vil endre, på detaljsiden for regelgruppe.
- 2 Oppdater feltene.

MERKNAD: Du kan endre rekkefølgen reglene evalueres i, ved å redigere feltet Rekkefølge. Angi et rekkefølgenummer for regelen du vil endre, som er høyere enn rekkefølgenummeret for regelen som skal være foran regelen du endrer, og lavere enn rekkefølgenummeret for regelen som skal følge den.

Hvis du for eksempel har tre regler fra 1 til 3 og du vil endre rekkefølgen slik at regelen som nå er nummer 1, evalueres etter regelen som nå er nummer 2, må du endre rekkefølgen for regel nummer 1 til en høyere verdi, for eksempel 2,1 (eller en hvilken som helst verdi som er større enn 2 og mindre enn 3).

- 3 Lagre posten.

Administrasjon av omgjøring av kundeemner

Brukerne i selskapet kan gjøre om kundeemneposter til firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter. Hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kan brukerne også gjøre om kundeemneposter til avtaleregistreringsposter.

Når brukere gjør om en kundeemnepost, kan de gjøre et av følgende:

- Opprette nye firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, som automatisk kobles til kundeemneposten.
- Koble kundeemneposten til eksisterende firma- og kontaktpersonposter. Brukerne velger postene de vil koble til kundeemnet ved omgjøring av kundeemnet.

Hvis du gjør de nødvendige valgene tilgjengelige i oppsettene for omgjøring av kundeemner, kan brukerne også gjøre følgende:

- Kopier medlemmene av kundeemneteamet til teamet for firmaet, kontaktpersonen og salgsmuligheten som opprettes eller kobles til kundeemnet under omgjøringsprosessen.
- Koble de tilknyttede postene for egendefinerte objekter for kundeemnet til firmaet, kontaktpersonen og salgsmuligheten som opprettes eller kobles til kundeemnet under omgjøringsprosessen.

Du kan avgjøre hvilke valg som er tilgjengelige for brukerne på siden Gjør om kundeemne ved å opprette omgjøringsoppsett for kundeemner for siden og knytte disse oppsettene til brukerroller.

I standardapplikasjonen overføres enkelte opplysninger fra kundeemneposten til de relevante feltene i firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og avtaleregistreringspostene som opprettes eller kobles til kundeemnet under omgjøringsprosessen. Du kan bestemme hvilke opplysninger som skal overføres, ved å konfigurere følgende:

- Tilordningene mellom feltene i posttypen Kundeemne og posttypene Firma, Kontaktperson, Avtaleregistrering og Salgsmulighet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Tilordne tilleggfelt under omgjøring av kundeemner (se [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) på side 1554).
- Feltene fra kundeemneposten som vises i områdene Salgsmulighet og Avtaleregistrering på siden Gjør om kundeemne. Brukerne kan redigere verdiene i disse feltene på siden Gjør om kundeemne. Disse verdiene overføres deretter til den nye salgsmuligheten eller avtaleregistreringen. For informasjon om hvordan du konfigurerer hvilke felt som skal vises på siden Gjør om kundeemne, se Opprette oppsett for omgjøring av kundeemne (se [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) på side 1555).

MERKNAD: Bare feltene som er tilordnet til felt i den relevante posttypen, kan legges til i oppsettet av siden Gjør om kundeemne. Hvis et felt som du vil legge til på siden Gjør om kundeemne, ikke allerede er tilordnet til felt for den relevante posttypen, må du tilordne det før du kan legge det til i oppsettet av siden Gjør om kundeemner. Sammenslåtte felt og felt med feltparten Web-kobling kan for øvrig ikke legges til i et oppsett for omgjøring av kundeemner, selv om slike felt er tilordnet til felt i den relevante posttypen. Feltene Tilknyttet salgsmulighet og Neste trinn vises alltid i området Salgsmulighet på siden Gjør om kundeemne, og feltene

Navn på avtaleregistrering og Hovedpartnerfirma vises alltid i området Avtaleregistrering. Du kan ikke fjerne disse feltene fra sideoppsettet.

Brukerne må ha tilstrekkelig tilgang til posttyper og tilstrekkelige rettigheter i rollen for å kunne gjøre om kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner \(på side 247\)](#).

Når brukere avviser et kundeemne, må de velge en avvisningskode i feltet Avvisningskode på siden Avvis kundeemne. Flere verdier angis som standard for feltet Avvisningskode, men du kan endre disse verdiene eller legge til flere verdier i listen. Hvis du vil ha mer informasjon om plukklisten Avvisningskode, se [Avvisningskode for kundeemner \(på side 1558\)](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om administrasjon av omgjøring av kundeemner:

- [Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner \(på side 1554\)](#)
- [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne \(på side 1554\)](#)
- [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne \(på side 1555\)](#)

Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner

Utfør følgende oppgaver for å definere innstillinger for omgjøring og avvisning av kundeemner for brukerne og posttypene:

- 1 Definer de nye tilordningene hvis du vil tilordne flere felt under omgjøringen av kundeemner.
Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av felt, se [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) på side 1554).
- 2 Hvis du vil tilpasse oppsettet på siden Gjør om kundeemne:
 - a Opprett de nye oppsettene.
Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av oppsett, se [Opprette omgjøringsoppsett for kundeemner](#) (se [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) på side 1555).
 - b Legg til de nye oppsettene i de passende rollene.
Hvis du vil ha flere opplysninger om å legge til roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).
- 3 Kontroller at brukerne har tilstrekkelig tilgang til posttyper og de tilstrekkelige rettighetene i rollen.
Hvis du vil ha mer informasjon om de nødvendige innstillingene for omgjøring av kundeemner, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner \(på side 247\)](#).
- 4 Rediger feltverdiene hvis du vil redigere verdiene i plukklisten Avvisningskode.
Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av feltverdier, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#). Hvis du vil ha mer informasjon om plukklisten Avvisningskode, se [Avvisningskode for kundeemner \(på side 1558\)](#).

Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne

Brukerne i selskapet kan gjøre om kundeemneposter til firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter. Hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kan brukerne også gjøre om kundeemneposter til avtaleregistreringsposter.

Når brukerne gjør om kundeemner til firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, overføres enkelte verdier til de nye postene som standard. Du kan imidlertid utvide mengden opplysninger som overføres, ved å tilknytte flere felt, inkludert egendefinerte felt. Hvis du vil se et eksempel på hvordan kundeemnefelt kan tilordnes, se [Kundeemner \(på side 234\)](#).

Når brukere konverterer en kundeemnepost, overføres verdiene i de tilordnede feltene på følgende måte:

- Når brukerne oppretter nye firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, overføres verdiene fra de tilordnede feltene i kundeemneposten til de angitte feltene i den nye posten.
- Når brukerne kobler kundeemneposten til eksisterende firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter som de velger når de gjør om kundeemnet, blir feltene i de eksisterende postene som allerede har verdier, uendret. Tomme felt oppdateres med verdien fra det tilordnede kundeemnefeltet.

MERKNAD: En partnerbruker kan ikke godkjenne en avtaleregistrering eller tilordne en godkjenner til en avtaleregistrering. Når en partnerbruker prøver å gjøre om et kundeemne til en avtaleregistrering, mislykkes derfor omgjøringen hvis prosessen for omgjøring prøver å oppdatere feltet Gjeldende godkjenner eller feltet Endelig godkjenner i avtaleregistreringsposten. Hvis selskapet ditt tillater partnerbrukere å gjøre om kundeemner til avtaleregistreringer, skal du ikke tilordne noen felt for posttypen Kundeemne til feltet Gjeldende godkjenner eller feltet Endelig godkjenner i posttypen Avtaleregistrering.

Om Web-koblingsfelt

Ikke tilordne Web-koblingsfelt for konvertering av kundeemne. Web-koblingsfelt inneholder ikke data. De inneholder i stedet skript for koblinger som brukere kan klikke på for å utføre handlinger. Innholdet i Web-koblingsfeltene kan ikke overføres til de nye postene når et kundeemne konverteres.

Om sammenslåtte felt

Ikke tilordne sammenslåtte felt for konvertering av kundeemne. Et *sammenslått felt* er et felt som kan vise verdiene fra flere felt samt tekst. Innholdet i et sammenslått felt kan ikke overføres til de nye postene når et kundeemne konverteres. Hvis du vil at verdiene fra feltene som blir vist i et sammenslått felt, skal overføres til nye poster når et kundeemne konverteres, tilordner du de individuelle feltene for konvertering av kundeemne.

Om egendefinerte plukklisterfelt og verdier

Du kan tilordne plukklisterfelt fra kundeemneposten til tekstfelt (lange eller korte) i firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og avtaleregistreringsposter, eller til et plukklisterfelt med identiske verdier.

Før du begynner. Når du skal utføre følgende prosedyre, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.

Slik tilordner du flere felt når du konverterer en kundeemnepost

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Tilordning av konvertering av kundeemne under Håndtering av konvertering av kundeemne.
- 4 Velg feltene som skal tilordnes, på siden Tilordning av konvertering av kundeemne.
- 5 Hvis du vil tilbakestille tilordningen til standardinnstillingene, klikker du på knappen Standard i tittellinjen.
- 6 Klikk på Lagre.

Opprette oppsett for konvertering av kundeemne

Du kan angi hvilke valg som er tilgjengelige for brukere når de gjør om kundeemner, ved å opprette tilpassede oppsett for siden Gjør om kundeemne og deretter tilordne oppsettene til brukerroller.

MERKNAD: Hvis brukerne skal kunne gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter eller avtaleregistreringer, må de også ha de riktige innstillingene i tilgangsprofilene og rollene. Hvis du vil ha mer informasjon om de nødvendige innstillingene for omgjøring av kundeemner, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner \(på side 247\)](#).

Tabellen nedenfor viser hvilke valg du kan gjøre tilgjengelige på siden Gjør om kundeemne.

Posttype	Valg
Firma	Ikke gjør om til firma Bruk eksisterende firma Autoopprett nytt firma Kopier kundeemneteam til firma Tilknytt egendefinert objekt n , der n er et tall mellom 01 og 40
Kontaktperson	Bruk eksisterende kontaktperson Autoopprett ny kontaktperson Kopier kundeemneteam til kont. Tilknytt egendefinert objekt n , der n er et tall mellom 01 og 40
Salgsmulighet	Ikke gjør om til salgsmulighet Autoopprett ny salgsmulighet Kop. kundeemneteam til salgsm. Tilknytt egendefinert objekt n , der n er et tall mellom 01 og 40
Avtaleregistrering	Ikke opprett avtaleregistrering Autoopprett avtaleregistrering MERKNAD: Avtaleregistreringsvalgene er bare aktuelle hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Det finnes et standardoppsett. Standardoppsettet inkluderer enkelte av valgene for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter, men det inkluderer ikke noen av valgene for avtaleregistreringer. Du kan kopiere standardoppsettet og redigere kopien, men du kan ikke redigere eller slette standardoppsettet.

Avhengig av hvilke valg du gjør tilgjengelige for en posttype, påvirkes posttypeområdene på siden Gjør om kundeemne på følgende måte:

- Hvis du ikke gjør noen av valgene tilgjengelig for en posttype, inkluderer ikke siden Gjør om kundeemne et område for denne posttypen.
- Hvis du bare gjør valget Ikke gjør om til firma tilgjengelig for posttypen Firma, vises ikke området Firmaer på siden.
- Hvis du bare gjør valget Ikke gjør om til salgsmulighet tilgjengelig for posttypen Salgsmulighet, vises ikke området Salgsmulighet på siden.
- (Gjelder bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Hvis du bare gjør valget Ikke opprett avtaleregistrering tilgjengelig for posttypen Avtaleregistrering, vises ikke området Avtaleregistrering på siden.

Før du begynner. Hvis du vil utføre fremgangsmåten som er beskrevet i dette området, må rollen din inkludere rettigheten Dataregler og tilknytning.

Slik oppretter du et oppsett for omgjøring av kundeemne

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Oppsett for omgjøring av kundeemne i området for administrasjon av omgjøring av kundeemner.
- 4 Klikk på Nytt oppsett på siden Oppsettsliste for omgjøring av kundeemne.
- 5 I trinn 1, Navn på oppsett:
 - a Skriv inn navnet på oppsettet.
 - b (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse av oppsettet.
 - c Hvis du vil at dette oppsettet skal være standarden for alle brukere, merker du av for Standardoppsett for omgjøring av kundeemne.

MERKNAD: Standardoppsett for omgjøring av kundeemne som er angitt i Oracle CRM On Demand, fungerer som standardoppsettet for omgjøring av kundeemne for selskapet, med mindre et annet oppsett er merket som standard. Hvis du oppretter et annet oppsett og merker av for Standardoppsett for det nye oppsettet, vil ikke Standardoppsett for omgjøring av kundeemne lenger være standarden. Standardoppsett for omgjøring av kundeemne er derfor bare standardoppsettet for selskapet når det ikke er merket av for Standardoppsett for et annet oppsett. Det er imidlertid aldri merket av for Standardoppsett for Standardoppsett for omgjøring av kundeemne, selv når det fungerer som standardoppsett.

- 6 I trinn 2, Velg handlinger, merker du posttypen du vil velge handlingene for (Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet eller Avtaleregistrering), under Posttyper for omgjøring av kundeemne. Deretter klikker du på pilene for å flytte handlingene du vil vise på siden, fra Tilgjengelige handlinger for omgjøring av kundeemne til Valgte handlinger for omgjøring av kundeemne. Gjenta dette trinnet for hver posttype.
- 7 I trinn 3, Velg felt, angir du hvilke kundeemnefelt du vil overføre til områdene Salgsmulighet og Avtaleregistrering på siden Gjør om kundeemne når brukeren klikker på Gjør om på siden Detaljer om kundeemne, som følger:
 - a I listen Posttyper for omgjøring av kundeemne velger du posttypen som du vil konfigurere feltene på siden Gjør om kundeemne for (Salgsmulighet eller Avtaleregistrering).
Listen Valgte felt for omgjøring av kundeemne viser innledningsvis feltene som overføres som standard. Listen Tilgjengelige felt for omgjøring av kundeemne viser alle tilleggsfeltene som er tilgjengelige for overføring til siden Gjør om kundeemne for den aktuelle posttypen.
MERKNAD: Bare feltene som er tilordnet til felt i den relevante posttypen, kan legges til i oppsettet av siden Gjør om kundeemne. Hvis et felt som du vil legge til på siden Gjør om kundeemne, ikke allerede er tilordnet til felt for den relevante posttypen, må du tilordne det før du kan legge det til i oppsettet av siden Gjør om kundeemner. Sammenslåtte felt og felt med feltparten Web-kobling kan for øvrig ikke legges til i et oppsett for omgjøring av kundeemner, selv om slike felt er tilordnet til felt i den relevante posttypen. Feltene Tilknyttet salgsmulighet og Neste trinn vises alltid i området Salgsmulighet på siden Gjør om kundeemne, og feltene Navn på avtaleregistrering og Hovedpartnerfirma vises alltid i området Avtaleregistrering. Du kan ikke fjerne disse feltene fra sideoppsettet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilordne tilleggsfelt under omgjøring av kundeemner \(se Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne på side 1554\)](#).
 - b Flytt feltene du vil ta med, til listen Valgte felt for omgjøring av kundeemne, og flytt eventuelle felt du ikke vil ta med, til listen Tilgjengelige felt for omgjøring av kundeemne. Listen Valgte felt for omgjøring av kundeemne kan maksimalt inneholde ni felt for en posttype.
 - c Gjenta trinn a og b for den andre posttypen (Salgsmulighet eller Avtaleregistrering).
- 8 I trinn 4, Bekreft, ser du gjennom valgene dine og går om nødvendig tilbake til trinn 2, Velg handlinger, eller trinn 3, Velg felt, for å endre valgene.
- 9 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Avvisningskode for kundeemner

Når brukere avviser et kundeemne, må de velge en avvisningskode i feltet Avvisningskode på siden Avvis kundeemne. Brukere kan også skrive inn en beskrivelse av årsaken til avvisningen i feltet Avvisningsårsak. Hvis en bruker velger verdien *Annet* i feltet Avvisningskode, blir feltet Avvisningsårsak et obligatorisk felt, og brukeren må skrive inn en beskrivelse av hvorfor kundeemnet ble avvist. Ellers er feltet Avvisningsårsak valgfritt.

Det angis som standard en rekke verdier for feltet Avvisningskode, men du kan endre disse verdiene eller legge til flere verdier i listen. Dette er standardverdiene:

- Kontaktperson for tredjepart
- Ikke ta kontakt igjen
- Duplikat
- Kontaktperson er utilgjengelig
- Ugyldig kontaktperson
- Utilstrekkelige data
- Ugyldig telefonnummer
- Ingen forretningsmulighet
- Salgsmulighet pågår
- Annet
- Nylig kontaktet (< 30 dager)
- Dataregistrerings-/systemfeil
- Eier allerede produkt
- Målkriteriene er ikke oppfylt

Hvis du vil ha opplysninger om redigering av plukklisterverdier, se [Endre plukklisterverdier \(på side 1241\)](#).

MERKNAD: Hvis du gir nytt navn til verdien *Annet*, blir feltet Avvisningsårsak likevel et obligatorisk felt når brukeren velger verdien med nytt navn på siden Avvis kundeemne.

Om begrensning av avvisningskodeverdier

Feltet Status vises på siden Avvis kundeemne. Det er skrivebeskyttet og har verdien Avvist. Du kan begrense verdiene som brukerne kan velge i feltet Avvisningskode på siden Avvis kundeemne, ved å definere en overlappende plukklister som har feltet Status som overordnet plukklister og feltet Avvisningskode som relatert plukklister. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer overlappende plukklister, se [Definere overlappende plukklister \(på side 1272\)](#). Du kan også deaktivere avvisningskodeverdier. Se [Endre plukklisterverdier \(på side 1241\)](#).

MERKNAD: Du kan bare bruke feltet Status som overordnet plukklister for å begrense verdiene i feltet Avvisningskode.

Opprette prognosedefinisjonen

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer genereringen av salgsprognoser i henhold til innstillingene du definerer. Prognoser genereres automatisk, på ukentlig eller månedlig basis. Hver genererte prognose lagres i arkivet, slik at du har en historisk post du kan referere til og analysere.

Hver prognose er et stillbilde av opplysninger om inntekt og potensiell inntekt for kvartalet. Prognoser gjør at selgere og ledere kan spore salget i kvartalet mot planlagte kvoter, faktisk bokført inntekt og forventet inntekt, gitt den gjeldende statusen for salgsmulighetene.

Deltakere i prognoser velges etter rolle. Selskapets rapporteringsstruktur og rollene du velger for prognosedeltakerne, må settes opp slik at deltakerne rulles opp til én bruker på øverste nivå. Denne brukeren på øverste nivå er vanligvis selskapets viseadministrerende direktør eller administrerende direktør.

Når du genererer en prognose, varsler Oracle CRM On Demand ansatte om at prognosen er opprettet og klar til vurdering, ved å legge inn et varsel på Min hjemmeside for hver deltaker i to dager. Hvis du vil utvide perioden som varselet vises i, oppdaterer du feltet Utløpsdato for dette varselet. Hvis du vil ha informasjon om varsler, ser du [Publisere varsler over hele selskapet \(på side 1171\)](#).

Fastsette prognosetypen

Selskapet kan basere prognosene på følgende: salgsmuligheter, produkter, firmaer eller kontaktpersoner. Det finnes fire typer prognoser:

- Produkt for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt
- Firmainntekt
- Kontaktpersoninntekt

Selskapet kan generere flere prognosetyper på datoene som er angitt for prognosegenerering. Når du velger prognoseinnstillingene for selskapet, kan du bestemme hvilke prognosetyper hele selskapet skal bruke.

MERKNAD: Hver prognosetype krever at selgere utfører bestemte handlinger. Sørg for at du melder fra om hvilke prognosetyper du vil bruke, før selgerne begynner å opprette salgsmulighets-, firma- og kontaktpersonposter.

Prognoser for produkt for salgsmulighet

Prognoser for produkt for salgsmulighet rapporterer om produktene som er knyttet til en salgsmulighet. Tallene i prognosene for produkt for salgsmulighet beregnes fra feltene Mengde, Inntekt og Forventet inntekt for alle produkter som eies av en prognosedeltaker, og som har inntekt som er planlagt registrert under prognoseperioden. Inntekten for et produkt kan rapporteres én gang i sin helhet, eller den kan rapporteres under flere perioder.

Prognoser for produkt for salgsmulighet krever at selgere knytter produkter til salgsmulighetsposter. Selgere må også fylle ut mengde, innkjøpspris og start- og lukningsdato for å indikere hvilke produkter de vil ta med i prognosene.

For å bli inkludert i prognosen må en post for produkt for salgsmulighet oppfylle følgende kriterier:

- Ha en lukningsdato under prognoseperioden
- Eies av en prognosedeltaker

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se Om salgsmuligheter og prognoser.

Sett opp en prognose for produkt for salgsmulighet hvis selskapet vil estimere en engangsinntekt eller en gjentagende inntekt som er basert på produkter.

Salgsmulighet, inntektsprognose

Inntektsprognoser for salgsmuligheter rapporterer om inntekten som er oppført i salgsmulighetspostene. Tallene i prognosene beregnes fra feltene Inntekt og Forventet inntekt i alle salgsmulighetsposter der følgende vilkår gjelder:

- Salgsmuligheten har en lukningsdato under prognoseperioden
- Ett av følgende er oppfylt:
 - Salgsmuligheten eies av en prognosedeltaker
 - En prognosedeltaker er et medlem av salgsmulighetsteamet og har en del av inntekten for salgsmuligheten som er større enn null prosent (det vil si at verdien i feltet Prosentdeling på siden Salgsmulighetsteam er større enn null).

MERKNAD: For at inntekt for en salgsmulighet skal bli delt mellom teammedlemmer, må det være merket av for Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet i selskapsprofilen.

Prognoser for inntekt for salgsmulighet krever at selgere fyller ut feltene **Inntekt** og **Lukkingsdato** for å indikere hvilke salgsmuligheter de vil ta med i prognosene. Alle koblede produkter ignoreres i prognosen.

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se [Om salgsmuligheter og prognoser \(på side 302\)](#).

Sett opp en prognose for inntekt for salgsmulighet hvis du vil estimere totalinntekten for salgsmuligheten, uavhengig av hvor mye inntekt som kommer fra enkeltprodukter.

Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt

Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt rapporterer om inntekten som er oppført i inntektsposter som er koblet til firma- eller kontaktpersonposter. Tallene i prognosen beregnes fra feltene **Inntekt** og **Forventet inntekt** for postene som oppfyller kriteriene for å bli tatt med i prognosen. For å bli tatt med i prognosen må en firmainntektspost eller kontaktpersoninntektspost oppfylle følgende betingelser:

- Posten må eies av en prognosedeltaker.
- Posten må ha statusen **Åpen**, **Venter** eller **Lukket**.
- Posten må ha feltet **Prognose** merket av.
- Posten kan ikke være koblet til en salgsmulighet.
- Posten må ha inntekt som er planlagt registrert under prognoseperioden.

Inntekten for et firma eller en kontaktperson kan rapporteres samtidig, eller den kan settes opp til å gjentas over tid. Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt krever at brukere kobler inntekt til firma- eller kontaktpersonpostene. Brukere må også oppdatere feltene **Start-/lukkingsdato**, **Status** og **Prognose** i inntektsposten for å indikere hvilke produkter de vil ta med i prognosene.

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se [Spore inntekt basert på firmaer \(på side 272\)](#) og [Spore inntekt basert på kontaktpersoner \(på side 291\)](#).

Sett opp en prognose for firma- eller kontaktpersoninntekt hvis selskapet ønsker å estimere en engangsinntekt eller en gjentagende inntekt.

Velge prognosevarighet

Du kan konfigurere prognoser for å vise inntektsprognoser for opptil fire kvartaler. Du kan bruke funksjonen for utvidet prognose til å vise en prognose for inneværende kvartal og neste kvartal eller de neste to eller tre kvartalene.

Ett kvartal er angitt for prognosevarigheten som standard (det vil si at bare inneværende kvartal inkluderes i prognosen). Når du endrer innstillingene for varighet slik at flere kvartaler inkluderes, inkluderes både inneværende kvartal og fremtidige kvartaler. Hvis du for eksempel velger en prognosevarighet på to kvartaler, inkluderes inneværende og neste kvartal i prognosen.

Definere prognoseroller

Som en del av prognosedefinisjonen velger du hvilke roller som skal inkluderes. Når du legger til en rolle i prognosedefinisjonen, defineres alle brukere som har fått tildelt denne rollen, som prognosedeltakere.

Brukeroppsett for prognoser

Brukerne du har tenkt å inkludere i selskapets prognoser, må settes opp på riktig måte. Brukerpostene må overholde følgende betingelser:

- Posten må ha en gyldig verdi i feltet **Rolle**.
- Posten må ha en gyldig verdi i feltet **Rapporterer til** eller **Rapporterer til (alias)**, alt etter hvilket av disse feltene som vises i sideoppsettet for brukerposten.
- Statusen for brukeren må være satt til **Aktiv** hvis du ikke velger alternativet for å tillate prognoser for inaktive brukere.

ADVARSEL: Hvis noen av brukerne som er inkludert i prognosen, settes opp feil, vil hele prognosen mislykkes.

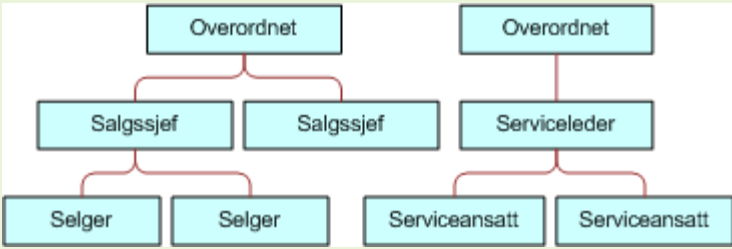
Eksempler på rapporteringsstrukturer og roller for prognoser

Når du skal generere prognoser, må du sette opp selskapets rapporteringsstruktur riktig. Prognosehierarkiet er basert på hierarkiet som er angitt i feltet Rapporterer til eller Rapportert til (alias) i brukerpostene. Alle prognosedeltakere, bortsett fra én bruker på øverste nivå, må rapportere til en annen prognosedeltaker, slik at alle enkeltprognoser rulles opp til én prognose for hele selskapet. Hvis flere enn én prognosedeltaker ikke rapporterer til en annen prognosedeltaker, eller en leder med prognosedeltakere som direkterapporter har statusen Inaktiv, vil prognosen mislykkes.

MERKNAD: Hvis prognosen ikke kan genereres på grunn av et problem med rapporteringsstrukturen, mottar den primære kontaktpersonen (indikert i selskapsprofilen) et e-postvarsel fra kundesupport. Når rapporteringsstrukturen er korrigert og prognosen er oppdatert, genereres prognosen automatisk samme kveld, selv om det ikke er den vanlige kvelden for prognoser.

Tabellen nedenfor viser kombinasjoner av rapporteringsstrukturer og deltakerroller som virker og mislykkes for prognosegenerering.

For denne rapporteringsstrukturen	Virker eller mislykkes prognoser	Fordi
	Virker med denne rollekombinasjonen: - Overordnet - Salgssjef - Utegående selger	Deltakere rulles opp til én deltaker på øverste nivå.
	Mislykkes med denne rollekombinasjonen: - Salgssjef - Utegående selger	Deltakere rulles ikke opp til én deltaker. De rulles opp til to salgssjefer.
	Mislykkes med denne rollekombinasjonen: - Overordnet - Utegående selger	De utegående selgerne rulles opp til en salgssjef som ikke er en deltaker.
	Virker med denne rollekombinasjonen: - Overordnet - Salgssjef - Utegående selger	Deltakere rulles opp til én deltaker.

For denne rapporteringsstrukturen	Virker eller mislykkes prognoser	Fordi
 <pre> graph TD O1[Overordnet] --> S1[Salgssjef] O1 --> S2[Salgssjef] S1 --> Sel1[Selger] S1 --> Sel2[Selger] S2 --> Sel3[Selger] S2 --> Sel4[Selger] O2[Overordnet] --> SL[Serviceleder] SL --> SA1[Serviceansatt] SL --> SA2[Serviceansatt] </pre>	Mislykkes med denne rollekombinasjonen: ■ Overordnet ■ Salgssjef ■ Utegående selger	To deltakere rapporterer til ingen. Bare én deltaker i prognosen (øverst i strukturen) kan rapportere til ingen.

Inkludere inaktive brukere i prognoser

Prognoser kan inkludere både inaktive og aktive brukere. Når du setter opp prognosedefinisjonen, indikerer du om inaktive brukere skal inkluderes i prognosene.

Tillate ledere å sende prognoser for direkterapporter

Når du setter opp prognosedefinisjonen, indikerer du om ledere kan sende prognoser for direkterapporter automatisk når de sender prognosene.

Prognoser og egendefinerte regnskapskalendere

Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, benyttes selskapets egen regnskapskalenderdefinisjon ved generering av prognoser, og derfor samsvarer prognoseperiodemånedene med månedene i den egendefinerte regnskapskalenderen.

Selskapsadministratoren må opprette en egendefinert regnskapskalenderpost for hvert år du vil opprette prognoser i Oracle CRM On Demand. Hvis det ikke er opprettet nok regnskapskalendere til å dekke den valgte prognosevarigheten, genereres ikke prognoseserien, og prognosene opprettes ikke.

MERKNAD: Hvis prognosen ikke kan genereres på grunn av et utilstrekkelig antall regnskapskalendere, mottar den primære kontaktpersonen (indikert i selskapsprofilen) et e-postvarsel fra kundesupport. Når de nødvendige regnskapskalenderpostene er opprettet i henhold til prognosedefinisjonen, og prognosedefinisjonen er oppdatert, genereres prognosen automatisk samme kveld, selv om det ikke er den vanlige kvelden for prognoser.

Om e-postvarsler for prognosefeil

I e-postvarsler som sendes ved prognosefeil, er Fra-adressen alltid donotreply@crmondemand.com, og feltet Avsender er alltid satt til support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand legger til en streng i hver e-post slik at den kan spores av leveringssystemet for e-post hos Oracle. Hvis e-postmottakeren prøver å svare på e-posten, settes adressen i Til-feltet i svaret automatisk til support@crmondemand.com.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppretter prognosedefinisjonen.

Slik oppretter du prognosedefinisjonen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Prognosedefinisjon under Prognoseadministrasjon.
- 4 Klikk på Oppdater på siden Prognosedefinisjon.
- 5 I trinn 1, Velg prognosetyper, merker du av for Aktiv for hver prognosetype du vil generere.

Selskapet kan estimere salgsinntekt som er basert på salgsmulighetsprodukter, salgsmulighetsinntekt, firmainntekt og kontaktpersoninntekt.

6 I trinn 2, Velg prognosefrekvens:

- a** Velg prognosevarigheten i feltet Prognosevarighet.

MERKNAD: Regnskapskalenderinnstillingene som er valgt for selskapet, bestemmer varigheten for hvert kvartal. Startdatoen og sluttdatoen for prognosevarigheten beregnes i henhold til startdatoen i regnskapskalenderen og regnskapskalendertypen du har angitt i selskapsprofilen. For regnskapskalendertypen Egendefinert regnskapskalender er start- og sluttdatoen basert på regnskapskalenderen som er definert av selskapsadministratoren.

- b** Angi hvor ofte prognosestillbildet skal opprettes, i feltet Opprett prognosestillbilde hver. Du kan velge ukentlige eller månedlige prognoser.

MERKNAD: Hvis du velger Måned, bestemmes månedslengden av regnskapskalendertypen du har valgt for selskapet.

- c** Velg dagen i måneden eller uken prognosestillbildet skal opprettes, i feltet Dag for prognosestillbilde. Prognoser genereres ved starten av den valgte dagen (det vil si ett minutt etter midnatt) i tidssonen til vertsanlegget. Hvis prognosen er månedlig og dagen du har valgt for generering av prognosen, ikke finnes i den gjeldende måneden, justerer Oracle CRM On Demand stillbildet til å generere en prognose på den siste dagen i måneden. Hvis for eksempel Dag for prognosestillbilde er angitt til den 30. og gjeldende måned er februar, justerer Oracle CRM On Demand prognosestillbildet til å generere prognosen den 28.

7 I trinn 3, Velg prognoseroller:

- a** Legg til roller for brukerne som skal delta i prognosen, i området Prognoseroller. Klikk på pilene for å flytte selskapsroller til listen Prognoseroller.
- b** Hvis du vil tillate prognoser for inaktive brukere, merker du av for Tillat prognoser for inaktive brukere.
- c** Hvis du vil tillate en leder å sende prognoser automatisk for direkterapporter, merker du av for Send prognoser for team automatisk når leder sender.

8 Klikk på Fullfør.

9 Verifiser prognosedetaljene på siden Prognosedefinisjon ved å vurdere frekvensen for prognosestillbildet, dagen for prognosestillbildet, de neste datoene for prognoseserien og listen over deltakere i prognoseserien.

ADVARSEL: Når du har opprettet prognosedefinisjonen, krever enkelte endringer i brukerposter eller regnskapskalendere at du oppdaterer innstillingene for prognosedefinisjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere prognosedefinisjonen \(på side 1563\)](#).

Oppdatere prognosedefinisjonen

Du kan oppdatere selskapets prognosedefinisjon for å endre prognosefrekvensen, for å legge til eller fjerne roller og så videre. Når enkelte endringer gjøres i brukerposter, eller hvis regnskapskalenderen endres, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

Du må oppdatere prognosedefinisjonen når én av følgende endringer gjøres:

- Lederen for en prognosedeltaker endres. Lederopplysningene lagres i brukerposten for prognosedeltakeren i feltet Rapporterer til eller feltet Rapporterer til (alias), avhengig av hvilket av disse feltene som vises i sideoppsettet for brukerposten.

Hvis lederen for en prognosedeltaker endres, må du oppdatere prognosedefinisjonen på følgende måte:

- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, ikke er inkludert i prognosedefinisjonen, må du legge til rollen i prognosedefinisjonen.
- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, er inkludert i prognosedefinisjonen, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at den nye rapporteringsstrukturen gjenspeiles i senere prognoser.

MERKNAD: Prognosedeltakerhierarkiet må inneholde ledere for alle unntatt personen på øverste nivå.

- Brukere som er deltakere i prognosehierarkiet, deaktiveres.

Når en ansatt slutter i selskapet, må du endre statusen for denne brukeren til Inaktiv. Hvis den inaktive ansatte var en leder i prognosehierarkiet, må du også oppdatere brukerpostene for alle prognosedeltakere som rapporterer til denne ansatte.

I så fall må du oppdatere prognosedefinisjonen som følger:

- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, ikke er inkludert i prognosedefinisjonen, må du legge til rollen i prognosedefinisjonen.
- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, er inkludert i prognosedefinisjonen, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at den nye rapporteringsstrukturen gjenspeiles i senere prognoser.

MERKNAD: Hvis prognosedefinisjonen tillater prognoser for inaktive brukere, trenger du ikke å oppdatere prognosedefinisjonen når en prognosedeltaker blir gjort inaktiv.

- Brukere legges til i eller fjernes fra rollene som er inkludert i prognosedefinisjonen.

I så fall trenger du bare å oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

- Det gjøres endringer i regnskapskalenderen.

I så fall trenger du bare å oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

MERKNAD: Du må oppdatere prognosedefinisjonen når det gjøres en endring i regnskapskalenderen, uansett hvilken type regnskapskalender selskapet bruker (standard eller egendefinert).

MERKNAD: Når én av endringene som er beskrevet her, gjøres i Oracle CRM On Demand, gjenspeiles ikke endringene i genererte prognoser før prognosedefinisjonen er oppdatert.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppdaterer prognosedefinisjonen.

Slik oppdaterer du prognosedefinisjonen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Prognosedefinisjon under Prognoseadministrasjon.
- 4 Klikk på Oppdater på siden Prognosedefinisjon.
- 5 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 1: Velg prognosetype.
- 6 Klikk på Trinn 2: Velg prognosefrekvens.
- 7 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 2: Velg prognosefrekvens.
- 8 Klikk på Trinn 3: Velg prognoseroller.
- 9 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 3: Velg prognoseroller.
- 10 Klikk på Fullfør.

Prognosedefinisjonen oppdateres automatisk, og et sammendrag av definisjonen, inkludert den oppdaterte listen over prognosedeltakere, vises på siden Definisjon av prognose.

Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere

Du kan opprette en egendefinert salgsmetodikk som gjenspeiler kravene i det sammensatte salgsmiljøet, og som rettleider selgerne når de arbeider med avtaler i forskjellige salgsfaser.

Du kan justere salgsfaseopplysningene til å gjenspeile selskapets salgsprosess eller forretningspraksiser. Når de ansatte oppretter og oppdaterer salgsmuligheter, velger de en salgsfase som gjenspeiler hvor langt salgsmuligheten er kommet i salgsprosessen. Hver salgsfase er bundet til en prosentverdi. Disse opplysningene brukes med rapporter og prognoser, inkludert forventede ordrer, forventet inntekt og beregninger av bokført inntekt.

Som en del av egendefineringen av selve salgsfaseverdiene kan du gjøre følgende:

- Gi nytt navn til salgsfasene
- Legge til eller slette salgsfaser
- Endre rekkefølgen på salgsfasene
- Endre sannsynlighetsprosentene som er knyttet til salgsfasene

Om salgsprosesser

Enkelte salgsmiljøer krever bare én salgsprosess med ett sett med salgsfaser. Andre salgsmiljøer er mer sammensatte og krever flere salgsprosesser med egne salgsfaser for hver prosess. Interne selgere kan for eksempel følge en annen salgsprosess enn selgerne i felten.

I tillegg må selgere kanskje følge forskjellige salgsprosesser for ulike typer salgsmuligheter. Når selgerne for eksempel selger utstyr, må de kanskje følge en lengre salgsprosess over flere faser. Men når de selger en servicekontrakt, kan prosessen være kortere og ha færre salgsfaser.

Hvis du vil begrense salgsmetodikken ytterligere, kan du definere serier med salgsfaser som salgsprosesser og knytte hver prosess til en av disse:

- Salgsmulighetstype
- Brukerrolle

Dermed kan du egendefinere salgsprosessen (og salgsfasene med hver prosess) for forskjellige salgsmulighetstyper eller brukerroller.

Eksempel: En selger oppretter en ny salgsmulighet. Når hun angir opplysninger om salgsmuligheten, velger hun Service som salgsmulighet. Dette gjør at applikasjonen viser salgsprosessen som passer for denne salgsmulighetstypen.

MERKNAD: Salgsprosessen som er basert på en salgsmulighetstype, overstyrer standard salgsprosess som er basert på en brukerrolle. Når en ansatt oppretter en salgsmulighet, tilordnes med andre ord den ansattes standard salgsprosess til salgsmuligheten. Hvis hun deretter velger en salgsmulighetstype som har en tilordnet salgsprosess, drives salgsprosessen for salgsmuligheten basert på salgsmulighetstypen hun valgte.

Om salgsfaser i søk og listefiltre

Salgsfasene en bruker kan velge i søkekriterier og listefiltre, bestemmes på denne måten:

- Hvis feltet Salgsfase er tilgjengelig som et søkefelt i et målrettet søk for posttypen Salgsmulighet på handlingslinjen, kan en bruker bare velge salgsfasene som er knyttet til salgsprosessen som er angitt for brukerens rolle, eller salgsfasene for standard salgsfaser, hvis ingen salgsprosess er angitt for brukerens rolle. De tilgjengelige salgsfasene er ikke begrenset av salgsmulighetstypen, selv om feltet Salgsmulighetstype er tilgjengelig som et søkefelt på handlingslinjen, og brukeren velger en salgsmulighetstype for søket.
- I et avansert søk for posttypen Salgsmulighet kan en bruker velge en av salgsfasene som finnes i Oracle CRM On Demand, som filterverdier for feltet Salgsfase. De tilgjengelige filterverdiene er ikke begrenset til salgsfasene for en bestemt salgsprosess, selv om en standard salgsprosess er angitt for rollen til brukeren som utfører søket, eller brukeren velger en salgsmulighetstype som et filter for søket.
- Når du setter opp et listefilter for posttypen Salgsmulighet, kan en bruker velge en av salgsfasene som finnes i Oracle CRM On Demand, som filterverdier for feltet Salgsfase. De tilgjengelige filterverdiene er ikke begrenset til salgsfasene for en bestemt salgsprosess, selv om en standard salgsprosess er angitt for rollen til brukeren som oppretter listen, eller brukeren velger en salgsmulighetstype som et filter for listen.

Om salgsfasekategorier

Du kan også sette opp salgsfasekategorier, for eksempel fase 1, 2 eller 3, som du kan knytte til spesifikke salgsfaser på tvers av forskjellige salgsprosesser. Når du må sammenfatte opplysninger fra forskjellige prosesser, kan du kjøre rapporter mot salgsfasekategoriene, slik at du får en nøyaktig oversikt over dine forventede ordrer på tvers av alle salgsmulighetstyper eller roller.

Om salgsprosesstreneren

Du kan også bruke salgsprosesstreneren til å rettlede teamet til å fylle ut de nødvendige opplysningene nøyaktig i hver salgsfase. Salgsprosesstreneren inneholder trinn som de ansatte kan følge, i tillegg til nyttige opplysninger, for eksempel dokumenter, maler og konkurranseopplysninger. Du kan også fremtvinge innsamling av opplysninger basert på hvordan salgsmuligheter drives frem gjennom salgssyklusen. Når en salgsmulighetspost lagres, kan du også angi at enkelte oppgaver opprettes automatisk og vises i den ansattes oppgaveliste.

Med salgsprosesstreneren kan du blant annet gjøre følgende:

- Legge til opplysninger for hver salgsfase som ansatte har tilgang til, via knappen Trener
- Sette opp krav for hver salgsfase, for eksempel felt som skal fylles ut. Disse fungerer som forutsetninger før salgsmuligheten lagres i en ny fase.
- Sette opp automatiserte oppgaver som genereres når ansatte lagrer salgsmuligheter med forskjellige salgsfaser

Hvis du endrer navnene på salgsfasene etter at systemet er distribuert, beholder alle tidligere poster sin tilordnede salgsfase til du oppdaterer dem manuelt.

MERKNAD: Hvis du vil endre standard plukklisterverdier for feltet Sannsynlighetsprosent, må du redigere feltet på siden [Feltinnstillinger for salgsmulighet](#) (se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 1241)).

Følg denne generelle prosessen når du setter opp salgsmetodikken:

- 1 Sett opp salgsfasekategoriene (hvis du har flere salgsprosesser).
- 2 Sett opp salgsprosessen(e).
- 3 Sett opp salgsfasene for hver salgsprosess.
- 4 Sett opp trenerfunksjonen for salgsfasene.

Før du begynner :

- Hvis du skal utføre denne prosedyren, må rollen din omfatte rettigheten Håndter dataregler - håndter definisjon av salgsfase.
- Hvis du vil tilordne en salgsprosess basert på feltet Salgsmulighetstype, må du kontrollere at plukklisterverdiene er de du vil bruke. Standardverdiene for salgsmulighetstype er Fornyelse og Nysalg. For instruksjoner om hvordan du egendefinerer plukklisterverdier, se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 1241).
Kontroller også at feltet Salgsmulighetstype vises i sideoppsettet for hver rolle du vil bruke det med. For instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1249).

Slik setter du opp en salgsfasekategori (valgfritt)

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgskategorier under Salgsmetodikk.
- 4 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 5 Klikk på Ny på siden Salgsfasekategorier for å opprette en ny salgsfasekategori, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsfasekategorien du vil redigere.
- 6 Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsfasekategori eller Ny salgsfasekategori.

Felt	Beskrivelse
Fasekategori	Navnet på salgsfasekategorien.

Felt	Beskrivelse
Ordre	Rekkefølgen på salgsfasekategoriene slik de vises i Oracle CRM On Demand.
Merk for oversetting	(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting. Når du legger til et nytt salgsfasekategorinavn, er avmerkingsboksen Merk for oversetting skrivebeskyttet. Nye navn du legger til, vises automatisk (uten parentes og i svart tekst) på de andre aktiverte språkene. Hvis du merker av for Merk for oversetting når du oppdaterer navnet på en salgsfasekategori, vises det oppdaterte navnet i plukklister for de andre aktiverte språkene (i blå tekst og i parentes) til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Den blå teksten hjelper deg med å spore hvilke begreper som må oversettes. Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises ikke det oppdaterte navnet på de andre språkene, og de andre språkene påvirkes ikke av endringene du gjør på denne siden.

- 7 Lagre posten.
- 8 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsfasekategorien manuelt
 - a Velg språket i listen Oversettingsspråk.
 - b Klikk på koblingen Rediger for salgsfasekategorien.
 - c Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Fasekategori, og klikk på Lagre.

Slik setter du opp en salgsprosess

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 5 Klikk på Ny på siden Salgsprosessliste for å opprette en ny salgsprosess, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsprosessen du vil redigere.
- 6 Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsprosess.

Felt	Beskrivelse
Standard salgsprosess	Selskapets standard salgsprosess. Hvis ingen annen salgsprosess er tilordnet til brukerrollen din eller til salgsmulighetstypen for posten, brukes denne salgsprosessen.
Merk for oversetting	(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

- 7 Klikk på Lagre.
- 8 Slik knytter du salgsprosessen til en verdi i feltet Salgsmulighetstype
 - a Klikk på salgsprosessnavnet du vil knytte til, på siden Salgsprosessliste.
 - b Klikk på Legg til på tittelinnen for tilknyttede salgsmulighetstyper.

- c Velg salgsmulighetstypen, og klikk på Lagre.

MERKNAD: Du kan bare knytte én salgsprosess til hver salgsmulighetstype. Når du har gjort dette, fjernes verdien for salgsmulighetstypen fra plukklisten, slik at den kan velges med andre salgsprosesser. Dette hindrer deg fra å knytte flere salgsprosesser til en salgsmulighetstype.

Når ansatte har poster der feltet Salgsmulighetstype samsvarer med verdien du har valgt, kan de se salgsfasene for denne salgsprosessen.

- 9 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsprosessen manuelt:
 - a Gå tilbake til siden Salgsprosessliste.
 - b Velg språket i listen Oversettingsspråk.
 - c Klikk på koblingen Rediger for salgsprosessen.
 - d Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Salgsprosess, og klikk på Lagre.
- 10 Slik velger du salgsprosessen som skal brukes som standard
 - a Klikk på koblingen Navn på salgsprosess for salgsprosessen du vil angi som standard, på siden Salgsprosessliste.
 - b Klikk på Rediger.
 - c Merk av for Standard salgsprosess.
 - d Lagre posten.

MERKNAD: Denne salgsprosessen vises for poster eller roller som har ingen andre tilknyttede salgsprosesser.

Slik setter du opp salgsfaser for en salgsprosess

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4 Klikk på koblingen Navn på salgsprosess på siden Salgsprosessliste.
- 5 Slik setter du opp en salgsfase
 - a Klikk på Ny på tittellinjen på siden Salgsfase for å opprette en ny salgsfase, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsfasen du vil redigere.
 - b Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsfase.

Felt	Beskrivelse
Standard sannsynlighet	En prosent som gjenspeiler hvor sikker du er på at avtalen vil bli inngått med den angitte inntekten på den angitte lukningsdatoen. Som standard justeres sannsynligheten for en salgsmulighet automatisk basert på hvilken salgsfase den er i. Brukere kan overstyre verdien manuelt, men når en bruker velger en ny salgsfase for salgsmuligheten, oppdateres verdien i feltet Sannsynlighetsprosent for salgsmuligheten automatisk til standard sannsynlighetsverdi for den nye salgsfasen. MERKNAD:Hvis funksjonen Masseoppdatering brukes til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere salgsmulighetsposter, oppdateres ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent for postene til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen. Viktig: Du må ikke sette opp andre salgsfaser der sannsynligheten er 0 eller 100 prosent, bortsett fra Lukket/tapt og Lukket/vunnet. Hvis du endrer

Felt	Beskrivelse
	plukklister som brukes internt av Oracle CRM On Demand-applikasjonen, kan dette ha en alvorlig innvirkning på standardfunksjonaliteten.
Ordre	Rekkefølgen salgsfasene vises i, i plukklisten. Hvis du legger til en salgsfase, må du endre rekkefølgen for alle etterfølgende salgsfaser. På denne måten kan du være sikker på at opplysningene er i riktig rekkefølge i rullegardinlisten Salgsfase på salgsmulighetssidene.
Merk for oversetting	(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.
Fasekategori	Navnet på salgsfasekategorien som denne salgsfasen tilhører.

- 6 Lagre posten.
- 7 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsfasen manuelt:
 - a Klikk på Vis fullstendig liste i området Salgsfase på siden Salgsprosessdetaljer.
 - b Velg språket i feltet Oversettingsspråk på siden Salgsfase.
 - c Klikk på koblingen Rediger for salgsfasen.
 - d Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Navn på salgsfase, og klikk på Lagre.
- 8 Lagre posten.

Slik setter du opp trenerfunksjonen for salgsfasene

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
Hvis du ikke velger selskapets primærspråk, vises ikke avmerkingsboksen Merk for oversetting, og applikasjonen indikerer ikke uoversatte elementer du legger til her.
- 5 Klikk på salgsfasekoblingen (i kolonnen Salgsfase) som du vil angi treneropplysninger for, på siden Salgsfaseliste.
- 6 Slik gjør du et felt obligatorisk for denne salgsfasen
 - a Klikk på Ny på tittellinjen for flere obligatoriske felt.
 - b Velg feltet i listen på siden Rediger flere obligatoriske felt.
 - c Se gjennom tipsene for å angi standardverdier som vises på skjermen, og angi deretter verdien du vil bruke som standard (valgfritt).
Når du angir en standardverdi, legges standardverdien til i posten bare hvis feltet er tomt. Hvis posten for eksempel allerede har en Inntekt-verdi, vil inntektsbeløpet som allerede er lagret i posten, ikke overskrives hvis du angir en standardverdi for Inntekt her.
 - d Lagre posten.

- 7 Slik legger du til retningslinjer for salgsfasen som de ansatte skal se gjennom, for eksempel mål og milepæler som skal oppnås i fasen
 - a Klikk på ny på tittellinjen for prosessstenertrinn.
 - b Angi et tall som indikerer rekkefølgen disse opplysningene skal vises i, på siden Rediger prosessstenertrinn.

Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene, kan de se de 10 første undertrinnene. Hvis du legger til flere enn 10 undertrinn, kan de ansatte vise hele listen ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste.
 - c Hvis du vil merke opplysningene for oversetting, merker du av for Merk for oversetting.
 - d Lagre posten.

Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene for en salgsmulighetspost i denne salgsfasen, vises opplysningene på siden Salgsprosessstener.
- 8 Slik legger du til et vedlegg eller en URL-adresse for ansatte slik at de får tilgang til relevante ressurser for salgsfasen
 - a Klikk på Legg til vedlegg eller Legg til URL-adresse på tittellinjen for nyttige ressurser.
 - b Angi opplysningene på siden Rediger vedlegg eller Rediger URL-adresse.
 - c Lagre posten.

Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene, vises listen over vedlegg eller URL-adresser som er knyttet til denne salgsfasen, på siden Salgsprosessstener.
- 9 Slik definerer du oppgaver som opprettes automatisk når de ansatte oppdaterer salgsfasen
 - a Klikk på Ny på tittellinjen for automatiserte oppgaver.
 - b Angi opplysningene på siden Rediger automatiserte oppgaver.

Opplysningene du angir her, fungerer som en mal for hver oppgave. Den nyopprettede oppgaven knyttes til denne salgsmuligheten, så den vises både på detaljsiden for salgsmulighet og i de relevante aktivitetslistene.

MERKNAD: Du må angi et tall i feltet Forfallsdato for å indikere hvor mange dager det går til oppgaven forfaller, etter at den er opprettet. Hvis oppgaven for eksempel opprettes den 6. desember og du har angitt 10 under Forfallsdato, vises oppgaven i den ansattes oppgaveliste med forfall den 16. desember.

For Eier gjelder følgende virkemåte:

 - Oppgaven opprettes for hver bruker som har rollen du velger.
 - Hvis ingen bruker oppfyller teamrollen for firmaet, tilordnes oppgaven til eieren av salgsmuligheten.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan modi for posteierskap påvirker eierskapet til automatisk genererte oppgaver, se [Modi for posteierskap og Automatisk genererte oppgaver \(på side 1412\)](#).
 - c Lagre posten.

Tilpasse selskapets bransjeliste

Feltet Bransje er et plukklistefelt for flere posttyper, deriblant posttypene Firma, Applikasjon, Kundeemne og Partner. Det brukes til å spore forretningstypen som er knyttet til en post. Du kan legge til og fjerne bransjer, eller endre visningsnavnet for bransjer i listen. Dermed kan du endre bransjeplukklisen i samsvar med inndelingen som selskapet bruker.

MERKNAD: Antallet bransjer du kan legge til i listen, er ikke begrenset. Bare de første 300 aktive bransjene i listen er valgbare for brukerne i plukklisen med verdier i feltet Bransje på en postdetaljside. Bransjeverdiene sorteres i stigende rekkefølge basert på ASCII-kode. Dette betyr at sorteringsrekkefølgen skiller mellom store og små bokstaver. Verdier som begynner med et tall, vises først, etterfulgt av verdier som begynner med en stor

bokstav, etterfulgt av verdier som begynner med en liten bokstav. En bransje er aktiv når det er merket av i boksen Aktivert for bransjen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer en bransje.

Slik oppdaterer du en bransje

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Bransjedefinisjon under Bransjedefinisjon.
- 4 Endre opplysningene for bransjen etter behov på siden Rediger bransje.
- 5 Lagre endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du legger til en bransje.

Slik legger du til en bransje

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Bransjedefinisjon under Bransjedefinisjon.
- 4 Velg selskapets primærspåk i feltet Oversettingsspråk på siden Rediger bransje, og klikk deretter på Ny.
- 5 Angi opplysningene for bransjen på den nye siden Rediger bransje.
- 6 Lagre endringene.

MERKNAD: SIC-koden for bransjen er et av feltene på siden Rediger bransje. SIC-systemet (Standard Industrial Classification) er en serie med numeriske koder som klassifiserer alle firmaer etter typene produkter eller tjenester de tilbyr. Firmaer som er engasjert i samme aktivitet, uansett størrelse eller type eierskap, blir tildelt den samme SIC-koden. SIC-kodene ble utviklet for å forenkle innsamling, tabellinndeling og analyse av data, og for å forbedre sammenligningen av statistiske analyser.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du angir den oversatte ekvivalenten for en bransje manuelt.

Slik angir du den oversatte ekvivalenten for en bransje manuelt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Bransjedefinisjon under Bransjedefinisjon.
- 4 Velg språket i feltet Oversettingsspråk på siden Rediger bransje.
- 5 Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Vist navn.
- 6 Lagre endringene.

MERKNAD: Når selskapet settes opp første gang i Oracle CRM On Demand, genereres standardnavnene og visningsnavnene for bransjene i standardspråket for selskapet. Hvis standardspråket for selskapet endres senere, vises visningsnavnene for bransjene i det nye språket. Standardnavnene for bransjene vises imidlertid fortsatt i språket som opprinnelig var standardspråket for selskapet.

Endringssporing

Som administrator kan du spore kjøretidsendringer for posttyper ved hjelp av funksjonen for endringssporing. Når du aktiverer funksjonen for endringssporing for en posttype, logger Oracle CRM On Demand alle endringshendelser for denne posttypen, og funksjonen skriver en endringssporingspost til hendelseslisten for endringssporing. Oracle CRM On Demand sletter gamle endringssporingsposter permanent når det blir utført en vanlig rydding av slettede elementer. En gammel post defineres som en post som er 30 dager eller eldre.

Eksterne applikasjoner som integreres med Oracle CRM On Demand, for eksempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, kan bruke funksjonen for endringssporing. Eksterne applikasjoner kan også lese endringssporingsposter ved hjelp av Web-tjenester. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker Web-tjenester til å lese endringssporingsposter, se *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Beslektede emner

Hvis du vil ha relaterte opplysninger om funksjonen for endringssporing, se følgende emner:

- [Aktivere funksjonen for endringssporing \(på side 1572\)](#)
- [Posttyper som spores \(på side 1572\)](#)
- [Om hendelser for endringssporing \(på side 1585\)](#)
- [Vise siden med liste over endringssporing \(på side 1586\)](#)
- [Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukklister \(på side 1584\)](#)
- [Eksempler på hendelsesposter for endringssporing \(på side 1587\)](#)
- [Opprette endringsposter manuelt \(på side 1591\)](#)

Aktivere funksjonen for endringssporing

Hvis du vil aktivere funksjonen for endringssporing i Oracle CRM On Demand for alle moduler, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner. Du må være logget på Oracle CRM On Demand som administrator, og rollen din må inkludere både rettigheten Administrer endringssporing og rettigheten Håndter roller og tilgang. Hvis rettigheten Administrer endringssporing ikke er aktivert for selskapsadministratorrollen, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care.

Slik aktiverer du funksjonen for endringssporing for posttyper

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Aktiver endringssporing i området Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Merk av for Aktiver endringsarbeidsflyter for posttypene (eller objektnavnene) som du vil spore, på siden som åpnes.

MERKNAD: Du kan deaktivere funksjonen for endringssporing for en posttype ved å fjerne merkingen av Aktiver endringsarbeidsflyter for denne posttypen.

Du kan vise de relevante endringsopplysningene på siden med listen over endringssporing ved å gå til hjemmesiden for administrasjon og klikke på Endringssporing i området Forretningsprosesshåndtering.

Beslektede emner

Hvis du vil ha relaterte opplysninger om funksjonen for endringssporing, se følgende emner:

- [Endringssporing \(på side 1571\)](#)
- [Posttyper som spores \(på side 1572\)](#)
- [Om hendelser for endringssporing \(på side 1585\)](#)
- [Vise siden med liste over endringssporing \(på side 1586\)](#)
- [Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukklister \(på side 1584\)](#)
- [Eksempler på hendelsesposter for endringssporing \(på side 1587\)](#)
- [Opprette endringsposter manuelt \(på side 1591\)](#)

Posttyper som spores

I dette emnet finner du en oversikt over posttypene som Oracle CRM On Demand sporer endringshendelser for. Hvis du vil bruke funksjonen for endringssporing, må du velge disse posttypene. Posttypenavnene som vises på

siden med listen over endringssporing, samsvarer med posttypenavnene som vises ellers i brukergrensesnittet i Oracle CRM On Demand. Posttypenavnene som brukes i Web-tjenesteforespørsler i Oracle CRM On Demand for å hente sporingsopplysninger, må samsvare med navnene som vises i kolonnen til høyre i den følgende tabellen.

MERKNAD: Posttypenavnene i kolonnen til høyre er språkuavhengige.

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over posttypene som du kan aktivere for funksjonen for endringssporing i Oracle CRM On Demand.

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Firma	Firma
Firmaadresse	AccountAddress
Firmabok	AccountBook
Firmakonkurrent	Competitor
Kontaktperson for firma	AccountContact
Kontaktpersonrolle for firma	ContactRole
Firmanotat	Merknad
Firmapartner	Partner
Firmaforbindelse	RelatedAccount
Firmateam	AccountTeam
Akkreditering	Akkreditering
Akkrediteringsbok	AccreditationBook
Forespørsel om akkreditering	AccreditationRequest
Akkrediteringsteam	AccreditationTeam
Aktivitet	Aktivitet
Aktivitetsvedlegg	Vedlegg
Aktivitetsbruker	Bruker MERKNAD: Hvis du vil spore endringene for aktivitetsbrukeren via feltet Eier eller delen med brukerrelaterte opplysninger, må du velge posttypene Aktivitet, Aktivitetsbruker, Bruker og Stilling for endringssporing. Når du velger disse fire posttypene, sporer Oracle CRM On Demand hendelsene Associate, WriteRecordUpdated og Dissociate når brukere legges til eller fjernes fra en aktivitet. Endringshendelsene

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
	PreDeleteRecord og DeleteRecord genereres også for krysstabellen Aktivitetsbruker når en bruker slettes fra en aktivitet.
Adresse	Adresse MERKNAD: Hvis du aktiverer endringssporing for adresseposter for selskapet og geokoding også er aktivert i selskapsprofilen, genererer Oracle Maps Geocoder endringssporingsoppføringer for hver adresseoppdatering som foretas. Du kan spore oppdateringene som foretas i adressepostene, via endringsnumrene i de tilknyttede endringssporingspostene for adresser.
Adressested	Adresse
Fordeling	Fordeling
Fordelingsbok	AllocationBook
Søknad	Søknad
Applikasjonsbok	ApplicationBook
Applikasjonsteam	ApplicationTeam
Vurdering	SalesAssessment
Vurderingsverdi	SalesAssessmentValue
Aktiva	Aktiva
Bilforhandlers merke	AutoDealerMakes
Åpningstid for bilsalg	AutoSalesHours
Åpningstid for bilservice	AutoServiceHours
Blokkert produkt	BlockedProduct
Bok	Bok
Bokbruker	BookUser
Meglerprofil	BrokerProfile
Forretningsplan	BusinessPlan

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Forretningsplanbok	BusinessPlanBook
Forretningsplanteam	BusinessPlanTeam
Produktdetaljer for besøk	ProductsDetailed
Svar på melding for produktdetaljer for besøk	CallProdDetailMsgRsp
Meldingsplanelement for produktdetaljer for besøk	CallProdDetailMsgPlanItem
Forbindelser for meldingsplanelement for produktdetaljer for besøk	CallProdDetailMsgPlnRel
Leverte reklameartikler ved besøk	PromotionalItems
Lvert prøve for besøk	SampleDropped
Kampanje	Kampanje
Kampanjebok	CampaignBook
Kampanjemottakere	Recipient
Sertifisering	Sertifisering
Sertifiseringsbok	CertificationBook
Forespørsel om sertifisering	CertificationRequest
Sertifiseringsteam	CertificationTeam
Krav	Krav
Kontaktperson	Kontaktperson
Kontaktpersonadresse	ContactAddress MERKNAD: Hvis en bruker fjerner en adresse fra en side for detaljer om en kontaktperson når selskapet ikke er aktivert for delte adresser, sporer funksjonen for endringssporing bare hendelsen Dissociate, hendelsen WriteRecordUpdated for kontaktpersonposten og hendelsen PreDeleteRecord for adresseposten. Funksjonen sporer ikke hendelsen DeleteRecord for adresseposten. Hvis du vil identifisere adresser som er fjernet, kan du se emnet om hendelsen PreDeleteRecord.

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Beste tidspunkt for kontaktperson	ContactBestTimes
Bok for kontaktperson	ContactBook
Kontaktpersoninteresser	Interesser
Kontaktpersonnotat	Merknad
Portefølje for kontaktperson	Kontaktperson
Forbindelse for kontaktperson	RelatedContact
Delstatslisens for kontaktperson	ContactLicense
Kontaktpersonteam	Team
Kurs	Kurs
Kursbok	CourseBook
Påmelding for kurs	CourseEnrollment
Kursteam	CourseTeam
Dekning	Dekning
Egendefinert objekt 01	CustomObject1
Bok for egendefinert objekt 01	CustomObject1Book
Team for egendefinert objekt 01	Team
Egendefinert objekt 02	CustomObject2
Bok for egendefinert objekt 02	CustomObject2Book
Team for egendefinert objekt 02	Team
Egendefinert objekt 03	CustomObject3
Bok for egendefinert objekt 03	CustomObject3Book
Team for egendefinert objekt 03	Team
Egendefinert objekt 04	CustomObject4
Bok for egendefinert objekt 04	CustomObject4Book

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Team for egendefinert objekt 04	CustomObject4Team
Egendefinert objekt 05	CustomObject5
Bok for egendefinert objekt 05	CustomObject5Book
Team for egendefinert objekt 05	CustomObject5Team
Egendefinert objekt 06	CustomObject6
Bok for egendefinert objekt 06	CustomObject6Book
Team for egendefinert objekt 06	CustomObject6Team
Egendefinert objekt 07	CustomObject7
Bok for egendefinert objekt 07	CustomObject7Book
Team for egendefinert objekt 07	CustomObject7Team
Egendefinert objekt 08	CustomObject8
Bok for egendefinert objekt 08	CustomObject8Book
Team for egendefinert objekt 08	CustomObject8Team
Egendefinert objekt 09	CustomObject9
Bok for egendefinert objekt 09	CustomObject9Book
Team for egendefinert objekt 09	CustomObject9Team
Egendefinert objekt 10	CustomObject10
Bok for egendefinert objekt 10	CustomObject10Book
Team for egendefinert objekt 10	CustomObject10Team
Egendefinert objekt 11	CustomObject11
Bok for egendefinert objekt 11	CustomObject11Book
Team for egendefinert objekt 11	CustomObject11Team
Egendefinert objekt 12	CustomObject12
Bok for egendefinert objekt 12	CustomObject12Book

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Team for egendefinert objekt 12	CustomObject12Team
Egendefinert objekt 13	CustomObject13
Bok for egendefinert objekt 13	CustomObject13Book
Team for egendefinert objekt 13	CustomObject13Team
Egendefinert objekt 14	CustomObject14
Bok for egendefinert objekt 14	CustomObject14Book
Team for egendefinert objekt 14	CustomObject14Team
Egendefinert objekt 15	CustomObject15
Bok for egendefinert objekt 15	CustomObject15Book
Team for egendefinert objekt 15	CustomObject15Team
MERKNAD: Det kan hende at selskapet ditt har definert flere egendefinerte objekter og tilhørende underordnede objekter som fortsetter etter egendefinert objekt 15. Disse ytterligere egendefinerte objektene og de tilhørende underordnede objektene følger det samme navngivningsmønsteret som de foregående egendefinerte objektene og de tilhørende underordnede objektene.	
Skade	Skade
Avtaleregistrering	DealRegistration
Avtaleregistreringsbok	DealRegistrationBook
Team for avtaleregistrering	DealRegistrationTeam
Forhandler	Forhandler
Forhandlers salgsdistrikt	ChannelPartnerTerritory
Standardbok etter posttype	UserUserDefaultBookPerType
Divisjon	Divisjon
Hendelse	MedEd
Hendelsesbok	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Eksamen	Eksamen
Eksamensbok	ExamBook
Registrering for eksamen	ExamRegistration
Eksamensteam	ExamTeam
Finanskonto	FinancialAccount
Finanskontobok	FinancialAccountBook
Finanskontoinnehaver	FinancialAccountHolder
Eiendel for finanskonto	FinancialAccountHolding
Økonomiplan	FinancialPlan
Økonomiplanbok	FinancialPlanBook
Økonomiprodukt	FinancialProduct
Økonomitransaksjon	FinancialTransaction
Midler	Midler
Bok for midler	FundBook
Debetbeløp for midler	FundDebit
Element for midler	OccamFundCredit
Medlemskap for midler	FundPartner
Deltaker for midler	FundParticipantUserSharing
Forespørsel om midler	FundRequest
Fordeling for kontaktperson i helsevesen	HCPContactAllocation
Bok for fordeling for kontaktperson i helsevesen	HCPContactAllocationBook
Husholdning	Husholdning
Kontaktperson for husholdning	Kontaktperson
Husholdningsteam	Team

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Forsikringseiendom	InsuranceProperty
Lagersporingsrapport	InventoryAuditReport
Lagersporingsrapportbok	InventoryAuditReportBook
Lagerperiode	InventoryPeriod
Lagerperiodebok	InventoryPeriodBook
Invitert deltaker	Invitert deltaker
Involvert part	InvolvedParty
Kundeemne	Kundeemne
Kundeemnebok	Bok
Hendelse for kundeemne	LeadEvent
Kundeemnepartner	Partner
Kundeemneteam	LeadTeam
MDF-forespørsel	MDFRequest
MDF-forespørselsbok	MDFRequestBook
Team for forespørsel om markedsutviklingsmidler	MDFRequestTeam
Svar på melding	MessageResponse
Meldingsplan	MessagePlan
Meldingsplanbok	MessagePlanBook
Meldingsplanelement	MsgPlanItem
Forbindelser for meldingsplanelement	MsgPlanItemRelation
Mål	Mål
Målbok	ObjectivesBook
Målteam	ObjectivesTeam
Salgsmulighet	Salgsmulighet

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Bok for salgsmulighet	Bok
Konkurrent for salgsmulighet	Competitor
Kontaktpersonrolle for salgsmulighet	OpportunityContactRole
Salgsmulighetsnotat	Merknad
Partner for salgsmulighet	Partner
Salgsmulighetsteam	Team
Ordre	Ordre
Ordrebok	OrderBook
Ordreartikkel	OrderItem
Ordreteam	OrderTeam
Partner	Partner
Partnerbok	PartnerBook
Partnerprogram	Program
Partnerteam	PartnerTeam
Periode	CRMOD_LS_Period
Plukkliste	Picklist (Administrative API)
Plukklisteverdigruppe	PicklistValueGroup
Planfirma	PlanAccount
Kontaktperson for plan	PlanContact
Salgsmulighet for plan	PlanOpportunity
Polise	Polise
Polisebok	PolicyBook
Innehaver av polise	PolicyHolder
Portefølje	Portefølje

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Porteføljeteam	Team
Posisjon	Bruker MERKNAD: Posten Stilling inneholder opplysninger om posteierskapet for posttypene Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet, Hendelse og Aktivitet. Hvis du vil spore posteierskapet i disse posttypene, må du aktivere Stilling for endringssporing. Denne aktiveringen sporer spesifikt hendelsene Associate og Dissociate for brukeren når eieren endres for de støttede posttypene. Aktiveringen sporer i tillegg tilknytningshendelsen mellom en aktivitet og en bruker når brukeren legges til i området Aktivitetsbruker for relaterte opplysninger.
Prisliste	PriceList
Linjeartikkel i prisliste	PriceListLineItem
Produkt	Produkt
Produktkategori	ProductCategory
Produktindikasjon	ProductIndication
Programbok	ProgramBook
Programmedlemskap	ProgramPartner
Tilbud	Tilbud
Relatert ansvarsfraskrivelse	RelatedDisclaimer
Inntekt	Produkt
Prøveansvarsfraskrivelse	SampleDisclaimer
Prøvelager	SampleInventory
Prøveparti	SampleLot
Prøvepartibok	SampleLotBook
Prøveforespørsel	SampleRequest
Prøveforespørselsbok	SampleRequestBook
Prøveforespørselartikkel	SampleRequestItem

Posttype i grensesnittet i Oracle CRM On Demand	Posttype i Web-tjenester for Oracle CRM On Demand
Prøvetransaksjon	SampleTransaction
Prøvetransaksjonsbok	SampleTransactionBook
Serviceforespørsel	ServiceRequest
Serviceforespørselsteam	ServiceRequestTeam
Signatur	Signatur
Smartbesøk	Aktivitet
Sosiale medier	SocialMedia
Løsning	Løsning
Løsningsbok	SolutionBook
Produkt for spesialprising	SPRequestLineItem
Forespørsel om spesialpris	SPRequest
Bok for forespørsel om spesialpris	SPRequestBook
Team for forespørsel om spesialpris	SPRequestTeam
Salgsdistrikt	Salgsdistrikt
Transaksjonsartikkel	TransactionItem
Bruker	Bruker
Brukerdivisjon	UserDivision
Brukereier	Bruker
Kjøretøy	Kjøretøy
Kjøretøybok	VehicleBook
Økonomiopplysninger for kjøretøy	EautoFinancialDetail
Salgshistorikk for kjøretøy	EautoSalesHistory
Servicehistorikk for kjøretøy	EautoServiceHistory

Beslektede emner

Hvis du vil ha relaterte opplysninger om funksjonen for endringssporing, se følgende emner:

- [Endringssporing \(på side 1571\)](#)
- [Aktivere funksjonen for endringssporing \(på side 1572\)](#)
- [Om hendelser for endringssporing \(på side 1585\)](#)
- [Vise siden med liste over endringssporing \(på side 1586\)](#)
- [Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukklister \(på side 1584\)](#)
- [Eksempler på hendelsesposter for endringssporing \(på side 1587\)](#)
- [Opprette endringsposter manuelt \(på side 1591\)](#)

Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukklister

Dette emnet beskriver hvordan du kan bruke funksjonen for endringssporing til å spore endringer av verdilistene i plukklister. Hvis du vil spore endringer av plukklister, aktiverer du plukkliste for funksjonen for endringssporing i tillegg til posttypen som inneholder plukklisten. Plukkliste er tilgjengelig som et objektnavn på siden med listen over endringssporing. Oracle CRM On Demand logger navnet for en posttype på siden med listen over endringssporing for en operasjon for å opprette, lese, oppdatere eller slette i plukklitten for posttypen, hvis funksjonen for endringssporing er aktivert for plukklisteobjektet. Tabellen nedenfor inneholder kolonnene på siden med listen over endringssporing når du aktiverer funksjonen for endringssporing for plukklisteobjektet.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
Objektnavn	Plukkliste.
Objekt-ID	Rad-ID for objektet som tilordnes i Oracle CRM On Demand, for eksempel 1QA2-NX0XH. Denne identifikatoren er unik for verdilisten som er knyttet til en plukkliste. Enkelte felt bruker den samme verdilisten på tvers av flere objekter. Hvis en bruker redigerer en hvilken som helst verdi i verdilisten, logger Oracle CRM On Demand endringssporingsposter for alle feltene. I dette tilfellet er objektidentifikatoren den samme for alle slike endringssporingsposter.
Posttype	Endringssporingsnavnet for posttypen som plukklitten redigeres for. Dette er navnet på posttypen slik det vises på siden Endringssporing når posttypen spores.
Feltnavn	Etikett for Web-tjenester versjon 2.0 for plukklisfeltet som redigeres.

Når du redigerer et plukklisfelt, vises en oppføring på siden med listen over endringssporing, men bare hvis du har aktivert posttypen med plukklisfeltet som du redigerer for funksjonen for endringssporing. Én enkelt redigering av et plukklisfelt for en bestemt posttype kan føre til at flere poster registreres på siden med listen over endringssporing ettersom Oracle CRM On Demand tilordner plukklisfelt til verdilistetyperne som deles mellom flere plukklisfelt på blant posttyper. Antallet oppføringer er lik antallet fellesfelt som er tilordnet til verdilistetyperne for plukklisfeltene som du redigerer.

Anta for eksempel at du har en plukkliste kalt Plukklisterolle med verdilistetyperen satt til PARTY_REL_TYPE, og denne plukklitten brukes også av følgende posttyper: Firmapartner, Firmakonkurrent, Konkurrent for salgsmulighet og Partner for salgsmulighet. Anta at plukklitten også brukes av to felt i disse posttypene: Rolle og Tilbakefør rolle. Hvis du oppdaterer verdilisten for et hvilket som helst plukklisfelt i dette eksemplet, oppretter Oracle CRM On Demand egne endringssporingsposter for alle plukklisfeltene i eksemplet.

Begrensninger for endringssporing for en verdiliste i plukklister

Oracle CRM On Demand oppretter ikke endringssporingshendelser for en verdiliste i plukklister i følgende tilfeller:

- Posttypen knyttet til plukklitten, er ikke definert for selskapet ditt.

- Plukklisteoppdateringene tilhører posttyper som ikke er aktivert for funksjonen for endringssporing.
- De oppdaterte plukklisfeltene er ikke tilgjengelige via Web-tjenester.

Beslektede emner

Hvis du vil ha relaterte opplysninger om funksjonen for endringssporing, se følgende emner:

- [Endringssporing \(på side 1571\)](#)
- [Aktivere funksjonen for endringssporing \(på side 1572\)](#)
- [Posttyper som spores \(på side 1572\)](#)
- [Om hendelser for endringssporing \(på side 1585\)](#)
- [Vise siden med liste over endringssporing \(på side 1586\)](#)
- [Eksempler på hendelsesposter for endringssporing \(på side 1587\)](#)
- [Opprette endringsposter manuelt \(på side 1591\)](#)

Om hendelser for endringssporing

Tabellen nedenfor viser hendelsene for endringssporing som er opprettet og vises på siden med listen over endringssporing.

Hendelsesnavn	Beskrivelse
Tilknytt	Denne hendelsen angir en tilknytning mellom to poster som har en mange-til-mange-relasjon, for eksempel kontaktpersoner og firmaer. Det oppstår for eksempel en tilknytningshendelse når du legger til en kontaktperson i en firmapost. Det oppstår tilsvarende en hendelse for oppheving av tilknytning når du sletter en kontaktperson fra en firmapost.
DeleteRecord	Denne hendelsen angir at en post er merket for sletting, for eksempel når du sletter en meldingsplanpost. Bruk denne hendelsen hvis du vil spore sletting av poster.
Opphev tilknytning	Denne hendelsen angir at tilknytningen mellom to poster som har en mange-til-mange-relasjon, er opphevet. Det oppstår for eksempel en oppheving av tilknytning når du sletter en kontaktperson fra en firmapost.
MergeRecords	Denne hendelsen angir at to poster slås sammen, for eksempel når en duplisert kundeemnepost og de underordnede postene slås sammen med en primær kundeemnepost. I dette eksemplet er objekt-ID-en for den sammenslåtte posten som er resultatet, rad-ID-en for den primære kundeemneposten, og objekt-ID-en for den underordnede posten er rad-ID-en for den dupliserte kundeemneposten. Hendelsen MergeRecords støttes for følgende posttyper: Firma, Kontaktperson, Husholdning, Kundeemne, Partner, Portefølje og Serviceforespørsel. MERKNAD: Oracle CRM On Demand logger ikke egne MergeRecords-hendelser for sammenslåinger av poster på underordnet nivå.
PreDeleteRecord	Denne hendelsen angir at en post er i ferd med å slettes, men det kan hende at posten ikke faktisk slettes. MERKNAD: Det anbefales at du ikke bruker denne hendelsen når du skal spore slettede poster. Hvis du vil spore sletting av poster, bruker du i stedet hendelsen DeleteRecord.

Hendelsesnavn	Beskrivelse
RestoreRecord	Denne hendelsen angir at en post som tidligere var merket for sletting, er gjenopprettet, for eksempel når du gjenoppretter en meldingsplanpost som tidligere var merket for sletting.
WriteRecordNew	Denne hendelsen angir at en ny post er lagret for en posttype, for eksempel når du oppretter en ny firmapost. Denne hendelsen angir også endringer av plukklister.
WriteRecordUpdated	Denne hendelsen angir at en eksisterende post for en overordnet posttype eller et underordnet objekt er endret, for eksempel når du oppdaterer en eksisterende kontaktpersonpost.

Beslektede emner

Hvis du vil ha relaterte opplysninger om funksjonen for endringssporing, se følgende emner:

- [Endringssporing \(på side 1571\)](#)
- [Aktivere funksjonen for endringssporing \(på side 1572\)](#)
- [Posttyper som spores \(på side 1572\)](#)
- [Vise siden med liste over endringssporing \(på side 1586\)](#)
- [Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukklister \(på side 1584\)](#)
- [Eksempler på hendelsesposter for endringssporing \(på side 1587\)](#)
- [Opprette endringsposter manuelt \(på side 1591\)](#)

Vise siden med liste over endringssporing

Dette emnet beskriver hvordan du viser opplysninger om endringssporing.

Før du begynner. Du må være logget på Oracle CRM On Demand som administrator, og brukerrollen din må inkludere rettigheten Administrer endringssporing. Hvis rettigheten Administrer endringssporing ikke er aktivert for selskapsadministratorrollen, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care.

Slik viser du siden med listen over endringssporing

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Endringssporing i området Forretningsprosesshåndtering.

Siden med listen over endringssporing åpnes og viser alle endringssporingspostene. Hvis du vil ha eksempler på endringssporingsposter, se [Eksempler på hendelsesposter for endringssporing \(på side 1587\)](#).

Tabellen nedenfor beskriver siden med liste over endringssporing.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
Objektnavn	Navnet på objektet som sporingshendelsen gjelder, for eksempel Kontaktperson. Objektnavnet er vanligvis et posttypenavn, eller det kan være et plukklistenavn.
Objekt-ID	Rad-ID for objektet som tilordnes i Oracle CRM On Demand, for eksempel 1QA2-NX0XH.

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
Navn på underordnet objekt	Navet på det underordnede objektet som sporingshendelsen gjelder, for eksempel Kontaktpersonadresse. Navnet på det underordnede objektet vises bare hvis det gjelder for endringshendelsen, det vil si hvis objektet blir endret som underordnet objekt for et annet objekt i visningen, for eksempel ved endring av en adresse i en kontaktpersonvisning.
ID for underordnet objekt	Objekt-ID for det underordnede objektet som tilordnes i Oracle CRM On Demand, for eksempel 1QA2-OBA65.
Hendelsesnavn	Navnet på hendelsen, for eksempel WriteRecordNew, når en ny post opprettes. Hvis du vil ha opplysninger om hendelsesnavnene, se beskrivelsene av hendelsesnavn i Om hendelser for endringssporing (på side 1585) .
Posttype	Posttypen som en administrator foretar en konfigurasjonsendring for, som utløser endringssporing. Feltet Posttype fylles ut bare for en konfigurasjonsendring. Et eksempel på en endringssporing for en konfigurasjonsendring er når en administrator redigerer en verdiliste i et plukklisfelt. I dette tilfellet logger feltet Posttype navnet på objektet som det redigerte plukklisfeltet tilhører.
Felt navn	Etiketten for Web-tjeneste versjon 2.0 for et felt når du redigerer en plukklisliste for dette feltet. For egendefinerte plukklisfelt er etiketten for Web-tjeneste versjon 2.0 den generiske integreringsetiketten. Dette feltet fylles ut bare for plukklisredigeringer.
Endringsnummer	En teller for hvor mange ganger posten er endret. Når en post opprettes første gang, settes endringsnummeret til null (0), og det heves for hver endring som gjøres i posten.
Endret: Dato	Datoen (MMDDYYYY) og klokkeslettet (HH:MM:AM PM) endringshendelsen skjedde.

Beslektede emner

Hvis du vil ha relaterte opplysninger om funksjonen for endringssporing, se følgende emner:

- [Endringssporing \(på side 1571\)](#)
- [Aktivere funksjonen for endringssporing \(på side 1572\)](#)
- [Posttyper som spores \(på side 1572\)](#)
- [Om hendelser for endringssporing \(på side 1585\)](#)
- [Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukklister \(på side 1584\)](#)
- [Eksempler på hendelsesposter for endringssporing \(på side 1587\)](#)
- [Opprette endringsposter manuelt \(på side 1591\)](#)

Eksempler på hendelsesposter for endringssporing

Dette emnet inneholder flere eksempler på hendelsesposter for endringssporing som opprettes i Oracle CRM On Demand for enkelte brukerhandlinger. Når funksjonen for endringssporing er aktivert, vises hendelsesposter på siden med liste over endringssporing, som i eksemplene nedenfor. Flere poster kan bli skrevet som et resultat av én hendelse, avhengig av typen brukerhandling og relasjonen mellom de registrerte posttypene. Hvis det for

eksempel er en én-til-mange-relasjon av typen overordnet-underordnet eller en mange-til-mange-relasjon av typen objekt-til-objekt, kan flere poster bli skrevet.

Eksempel 1: Endringssporingspost for opprettelse av en ny firmapost

I dette eksemplet oppretter en bruker en ny firmapost. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Feltnavn	Endringsnummer	Endret: Dato
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordNew	Ingen	Ingen	0	03/26/2014 09:28 AM

Eksempel 2: Endringssporingspost for oppdatering av en eksisterende firmapost

I dette eksemplet oppdaterer en bruker en eksisterende firmapost ved å endre et felt i firmaposten. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Feltnavn	Endringsnummer	Endret: Dato
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	1	03/26/2014 09:52 AM

Eksempel 3: Endringssporingspost for sletting av en eksisterende firmapost

I dette eksemplet sletter en bruker en eksisterende firmapost. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Feltnavn	Endringsnummer	Endret: Dato
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	PreDeleteRecord	Ingen	Ingen	2	03/26/2014 09:58 AM
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	DeleteRecord	Ingen	Ingen	3	03/26/2014 10:00 AM

Eksempel 4: Endringssporingspost for gjenoppretting av en firmapost som var merket for sletting

I dette eksemplet gjenoppretter en bruker en post som var merket for sletting, før den ryddes fra Oracle CRM On Demand. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Feltnavn	Endringsnummer	Endret: Dato
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	RestoreRecord	Ingen	Ingen	3	03/26/2014 10:03 AM

Eksempel 5: Endringssporingspost for å knytte en firmapost til en kontaktpersonpost

I dette eksemplet legger en bruker til en eksisterende firmapost i en kontaktpersonpost. Det vil si at brukeren knytter firmaposten til kontaktpersonposten. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Felt navn	Endringsnummer	Endret: Dato
Kontaktperson	1QA2-OD635	Firma	1QA2-OD54E	Tilknytt	Ingen	Ingen	0	03/26/2014 10:16 AM
Kontaktperson	1QA2-OD635	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	1	03/26/2014 10:16 AM
Kontaktperson	1QA2-OD635	Kontaktperson for firma	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	1	03/26/2014 10:16 AM
Firma	1QA2-OD54E	Kontaktperson	1QA2-OD635	Tilknytt	Ingen	Ingen	0	03/26/2014 10:16 AM
Firma	1QA2-OD54E	Kontaktperson	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	4	03/26/2014 10:16 AM
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	4	03/26/2014 10:16 AM
Kontaktperson	1QA2-OD635	Firma	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	4	03/26/2014 10:16 AM

Eksempel 6: Endringssporingspost for å oppheve en tilknytning av en firmapost til en kontaktpersonpost

I dette eksemplet fjerner en bruker en beslektet firmapost fra en kontaktperson. Det vil si at brukeren opphever tilknytningen av firmaposten til kontaktpersonposten. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Felt navn	Endringsnummer	Endret: Dato
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	5	03/26/2014 10:35 AM
Kontaktperson	1QA2-OD635	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	2	03/26/2014 10:35 AM
Kontaktperson	1QA2-OD635	Firma	1QA2-OD54E	Opphev tilknytning	Ingen	Ingen	1	03/26/2014 10:35 AM
Firma	1QA2-OD54E	Kontaktperson	1QA2-OD635	Opphev tilknytning	Ingen	Ingen	1	03/26/2014 10:35 AM

Eksempel 7: Endringssporingspost for å legge til en underordnet post i en overordnet firmapost

I dette eksemplet oppretter en bruker en ny adressepost som et beslektet element i en firmapost. Det vil si at brukeren legger til firmaadressen som en underordnet post for den overordnede firmaposten. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Feltnavn	Endringsnummer	Endret: Dato
Firma	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Ingen	Ingen	0	03/26/2014 11:44 AM
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	6	03/26/2014 11:44 AM

Eksempel 8: Endringssporingspost for oppdatering av en eksisterende underordnet post

I dette eksemplet oppdaterer en bruker en eksisterende adressepost i en firmapost. Det vil si at brukeren oppdaterer firmaadressen som en underordnet post for den overordnede firmaposten. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Feltnavn	Endringsnummer	Endret: Dato
Firma	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	1	03/26/2014 11:51 AM

Eksempel 9: Endringssporingspost for oppdatering av en eksisterende underordnet post

I dette eksemplet sletter en bruker den eksisterende adresseposten i en firmapost. Det vil si at brukeren sletter firmaadressen som en underordnet post for den overordnede firmaposten. I Oracle CRM On Demand genereres det en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Feltnavn	Endringsnummer	Endret: Dato
Firma	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	8	03/26/2014 12:00 PM
Firma	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PN	Ingen	Ingen	Ingen	1	03/26/2014 12:00 PM

Eksempel 10: Endringssporingspost for å opprette en plukklisterverdi

I dette eksemplet oppdaterer en bruker i et firma en plukklisterverdi. Brukeren tilpasser det eksisterende plukklisterfeltet Prioritet i en firmapost ved å legge til en verdi kalt Ubestemt. Oracle CRM On Demand genererer en hendelsespost som ligner på posten i tabellen nedenfor.

Objektnavn	Objekt-ID	Navn på underordnet objekt	ID for underordnet objekt	Hendelsesnavn	Posttype	Feltnavn	Endringsnummer	Endret: Dato
Plukklister	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Firma	Prioritet	8	03/26/2014 1:00 PM

Beslektede emner

Hvis du vil ha relaterte opplysninger om funksjonen for endringssporing, se følgende emner:

- [Endringssporing \(på side 1571\)](#)
- [Aktivere funksjonen for endringssporing \(på side 1572\)](#)
- [Posttyper som spores \(på side 1572\)](#)
- [Om hendelser for endringssporing \(på side 1585\)](#)
- [Vise siden med liste over endringssporing \(på side 1586\)](#)
- [Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukklistor \(på side 1584\)](#)
- [Opprette endringsposter manuelt \(på side 1591\)](#)

Opprette endringsposter manuelt

Selv om funksjonen for endringssporing gjør at hendelsesposter kan skrives og spores automatisk i Oracle CRM On Demand, kan du opprette hendelsesposter manuelt. Denne funksjonen kan være nyttig hvis du vil registrere hendelser som er eksterne fra Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Du må være logget på Oracle CRM On Demand som administrator, og brukerrollen din må inkludere rettigheten Administrer endringssporing. Hvis rettigheten Administrer endringssporing ikke er aktivert for selskapsadministratorrollen, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care.

Slik oppretter du endringsposter manuelt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Endringssporing i området Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Ny på siden med liste over endringssporing.
- 4 Fyll ut feltene som beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter posten.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelsporingsopplysninger for endring	
Objektnavn	Navnet på posttypen som sporingshendelsen gjelder, for eksempel Kontaktperson. Objektnavnet er vanligvis et posttypenavn, eller det kan være et plukklistenavn. (Obligatorisk)
Objekt-ID	Radidentifikatoren for posttypen, vanligvis tilordnet av Oracle CRM On Demand, for eksempel 1QA2-NX0XH. (Obligatorisk)
Navn på underordnet objekt	Navnet på den underordnede posten som sporingshendelsen gjelder for, for eksempel Kontaktpersonadresse. Navnet på den underordnede posten vises bare hvis det gjelder, det vil si hvis objektet blir endret som underordnet objekt for en annen post i visningen, for eksempel ved endring av en adresse i en kontaktpersonvisning.
ID for underordnet rad	Radidentifikatoren for den underordnede posten som Oracle CRM On Demand tilordner, for eksempel 1QA2-OBA65.
Hendelsesnavn	Navnet på hendelsen, for eksempel WriteRecordNew, når en ny post opprettes. Se tabellen med beskrivelser av hendelsesnavn i Om hendelser for endringssporing (på side 1585) for flere opplysninger om de mulige hendelsesnavnene. (Obligatorisk)

Felt	Beskrivelse
Endringsnummer	En teller for hvor mange ganger posten er endret. Når en post opprettes første gang, settes endringsnummeret til 0 (null), og det heves for hver endring som gjøres i posten. (Obligatorisk)
Posttype	Posttypen som en administrator foretar en konfigurasjonsendring for, som utløser funksjonen for endringssporing. Feltet Posttype fylles ut bare for en konfigurasjonsendring. Et eksempel på en endringssporing for en konfigurasjonsendring er når en administrator redigerer en verdiliste i et plukklisfelt. I dette tilfellet logger feltet Posttype navnet på objektet som det redigerte plukklisfeltet tilhører.
Feltnavn	Etiketten for Web-tjeneste versjon 2.0 for et felt når du redigerer en plukklisliste for dette feltet. For egendefinerte plukklisfelt er etiketten for Web-tjeneste versjon 2.0 den generiske integreringsetiketten. Dette feltet fylles ut bare for plukkliseredigeringer.
Endret: Dato	Datoen (MMDDYYYY) og klokkeslettet (HH:MM:AM PM) endringshendelsen skjedde.

Beslektede emner

Hvis du vil ha relaterte opplysninger om endringssporing, se følgende emner:

- [Endringssporing \(på side 1571\)](#)
- [Aktivere funksjonen for endringssporing \(på side 1572\)](#)
- [Posttyper som spores \(på side 1572\)](#)
- [Om hendelser for endringssporing \(på side 1585\)](#)
- [Vise siden med liste over endringssporing \(på side 1586\)](#)
- [Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukklister \(på side 1584\)](#)
- [Eksempler på hendelsesposter for endringssporing \(på side 1587\)](#)

Dataadministrasjonsverktøy

I delen Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon kan du utføre følgende oppgaver:

- Importere og eksportere selskapsdata. For flere opplysninger, se [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#).
- Vise forespørsler om bunksletting og -gjenoppretting. Hvis du vil ha mer informasjon, se [Siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting \(på side 1829\)](#).
- Vise forespørsler om bunketilordning av bøker og team. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Siden Kø for forespørsler om bunketilordning \(på side 1831\)](#).
- Opprette og administrere integreringshendelseskøene. For flere opplysninger, se [Om integreringshendelser \(på side 1833\)](#).

Import- og eksportverktøy

Flere verktøy er tilgjengelige på siden Import- og eksportverktøy, som utfyller import- og eksportfunksjonene i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Importassistent \(på side 1812\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand \(på side 1823\)](#).

- **Oracle Migration Tool On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand \(på side 1828\)](#).
- **Oracle Web Services.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Integrering av Web-tjenester \(på side 1823\)](#).

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se 1801156.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Importprosessen består av disse trinnene:

- [Klargjøre for dataimport \(på side 1637\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Vurdere importresultater \(på side 1816\)](#)

Du kan også eksportere data fra Oracle CRM On Demand til CSV-filer. For informasjon om eksportering, klikk på et emne:

- [Eksportere data \(på side 1818\)](#)
- [Vurdere eksportresultater \(på side 1821\)](#)

Før du begynner :

- Hvis du skal importere data, må rollen din omfatte rettigheten Administrer import eller Markedsføringsimport. Med rettigheten Administrer import kan du importere alle posttyper, men med rettigheten Markedsføringsimport kan du bare importere firmaer, kontaktpersoner og kundeemner.
- Hvis en bruker vil importere opptil 2000 kontaktpersoner, må du aktivere rettigheten Personlig import for brukerens rolle. Rettigheten Personlig import gir bedre kontroll over en brukers dataimporter. For mer informasjon om roller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).
- Se gjennom hele delen i tillegg til opplæringsleksjonene om import av poster. Her finner du mer informasjon om importering (beste fremgangsmåter).

ADVARSEL: Du kan ikke angre import av poster eller utføre en massesletting av poster. Du bør derfor testkjøre importprosedyren med en fil på 5-10 poster slik at du ikke trenger å foreta dataopprydding etterpå. Hvis selskapet importerer et stort antall poster, kan du bli med i en opplæringsøkt om dataimport eller kontakte kundebehandling. Du finner opplysninger om opplæringsressurser ved å klikke på den globale koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

- Vær oppmerksom på at du ikke kan importere eller eksportere sammenslåtte felt i Oracle CRM On Demand. Et sammenslått felt er et felt som kan vise verdiene fra flere felt samt tilleggstekst. Du kan imidlertid importere og eksportere de individuelle feltene som utgjør de sammenslåtte feltene.
- Hvis du skal eksportere data, må rollen din omfatte rettigheten Administrer eksport.

Du kan importere data fra CSV-filer (kommadelte verdier) for å opprette poster automatisk i Oracle CRM On Demand. Hver CSV-fil må være mindre enn 20 MB. Hvis du vil redusere filstørrelsen, må du dele postene opp i flere filer eller redusere dataene ved å slette kolonner du ikke vil importere. Du kan vise en CSV-eksempelfil i Oracle Data Loader On Demand Guide.

Denne tabellen inneholder en beskrivelse av hvilke typer poster du kan opprette ved å importere data, og hvor mange poster du kan importere hver gang du kjører importprosessen.

Posttype	Postgrense for hver import
Firma	30000
Firmaadresse	50000
Firmakonkurrent	50000

Posttype	Postgrense for hver import
Kontaktperson for firma	50000
Firmapartner	50000
Firmateam	50000
Adresse	30000
Avtale	30000
Kontaktperson for avtale	50000
Avtalebruker	50000
Aktiva	80000
Kontaktperson (administrasjon)	30000
Kontaktpersonadresse	50000
Kontaktpersonteam	50000
Kampanje	50000
Kampanjemottaker	50000
Avtaleregistreringer	30000
Kundeemne	30000
Endringssporing	30000
Merknad	50000
Ordre	30000
Ordreartikkel	30000
Salgsmulighet	30000
Kontaktpersonrolle for salgsmulighet	50000
Produkt for salgsmulighet	80000

Posttype	Postgrense for hver import
Salgsmulighetsteam	50000
Produkt	80000
Produktkategori	30000
Eiendom	30000
Sosial profil	30000
Løsning	50000
Serviceforespørsel	30000
Oppgave	30000
Kontaktperson for oppgave	50000
Oppgavebruker	50000
Bruker	500
Kontaktperson for kjøretøy	50000

Alt etter hvilke bransjespesifikke løsninger du har implementert, kan følgende poster være tilgjengelige for import:

Posttype	Postgrense for hver import
Fordeling	30000
Søknad	30000
Blokkert produkt	30000
Forretningsplan	30000
Krav	30000
Delstatslisens for kontaktperson	30000
Dekning	30000
Egendefinerte objekter	30000
Skade	30000

Posttype	Postgrense for hver import
Forhandler	80000
Avtaleregistrering	30000
Hendelse	30000
Finanskonto	30000
Finanskontoinnehaver	30000
Eiendel for finanskonto	30000
Økonomiplan	30000
Økonomiprodukt	30000
Økonomitransaksjon	30000
Fordelinger for kontaktperson i helsevesen	30000
Lagersporingsrapport	30000
Lagerperiode	30000
Involvert part	30000
Forsikringseiendom	30000
MDF-forespørsel	30000
Meldingsplan	30000
Meldingsplanelement	30000
Meldingsplanelementrelasjon	30000
Svar på melding	30000
Mål	30000
Partner	30000
Partnerprogram	30000

Posttype	Postgrense for hver import
Planfirma	30000
Kontaktperson for plan	30000
Salgsmulighet for plan	30000
Polise	30000
Innehaver av polise	30000
Portefølje	30000
Prisliste	30000
Linjeartikkel i prisliste	30000
Prøveansvarsfraskrivelse	30000
Prøvelager	30000
Prøveparti	30000
Prøvetransaksjon	30000
Signatur	30000
Produkt for spesialprising	30000
Forespørsel om spesialpris	30000
Transaksjonsartikkel	30000
Kjøretøy	80000

Om land og adressetilordning

Tabellen nedenfor viser følgende:

■ Plukklisterverdier for feltet Land i Oracle CRM On Demand

Plukklisterverdiene for feltet Land i Oracle CRM On Demand kan ikke redigeres. Alle land må svare nøyaktig til de tillatte navnene, inkludert tegnsetting og store bokstaver, for at alle dataene skal registreres når du importerer filene. Hvis ikke, importeres ikke opplysningene.

MERKNAD: Siden plukklisten for land har en grense på 30 tegn for verdiene, avkortes enkelte navn som overskrider denne grensen, i plukklisten.

Tilordninger for adresser per land

Når du importerer dataene, må du sette opp kolonner for hvert av adressefeltene som brukes i Oracle CRM On Demand. Tabellen nedenfor viser hvordan du kan tilordne adressefeltene for hvert land til de riktige feltene i Oracle CRM On Demand. Ved riktig tilordning kan du registrere alle dataene i filene under de riktige feltene i applikasjonen.

MERKNAD: I tillegg til uavhengige stater inneholder tabellen nedenfor andre enheter, for eksempel besittelser, utenlandsterritorier og regioner innenfor nasjonalstater. Eksempelvis er Isle of Man et konstitusjonelt monarki underlagt Storbritannia, og Svalbard er en norsk region.

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	FYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
USA	8	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	
Afghanistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Åland	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2					Postnummer	Øy
Albania	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Algerie	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Amerikansk Samoa	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Andorra	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Angola	4	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed				
Anguilla	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Antigua og Barbuda	4				Poststed	Postboks			Øy
Argentina	7	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer	Provins
Armenia	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Aruba	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				

Land (verdient kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Ascension- øyen	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Australia	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer	Delstat
Østerrike	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Aserbajdsjan	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Bahamas	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Øykode	Øy
Bahrain	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Bangladesh	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Barbados	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Hviterussland	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Belgia	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Belize	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Benin	4				Poststed	Sorteringskode		Boite Postale	
Bermuda	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Bhutan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Bolivia	4	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed				
Bonaire, Sint Eustatius og Saba	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed				Øy

Land (verdiesne kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Bosnia- Hercegovina	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Botswana	3				Poststed	Postboks			
Bouvetøya	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Brasil	7	Gateadresse nummer	Adresse 2	Floor	Poststed			Postnummer	Delstat
Det britiske territoriet i Det indiske hav	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Brunei Darussalam	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Bulgaria	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Burkina Faso	4				Poststed	Sorteringskode		Boite Postale	
Burundi	3				Poststed	Postboks			
Cabo Verde	4	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed				
Kambodsja	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Kamerun	3				Poststed	Postboks			
Canada	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Caymanøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Den sentralafrikanske republikk	3				Poststed	Postboks			
Tsjad	3				Poststed	Postboks			
Kanaløyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins

Land (verdient kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Chile	7	Gateadresse nummer	Adresse 2	Floor	Poststed	Kommune		Postnummer	Provins
Kina	7	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Distrikt	Poststed			Postnummer	Provins
Christmasøya	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Kokosøyene (Keelingøyene)	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Colombia	7	Gateadresse nummer	Adresse 2	Floor	Poststed	Sorteringskode			Provins
Kongo	3	Gateadresse/ nummer			Poststed				
Kongo, Den demokratiske republikken	5	Gateadresse/ nummer			Poststed	Sorteringskode		Boite Postale	
Cookøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Costa Rica	7	Gateadresse nummer	Adresse 2	Floor	Poststed			Postnummer	Provins
Elfenbenskysten	5	Gateadresse/ nummer			Poststed	Sorteringskode		Boite Postale	
Kroatia	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Cuba	4	Gateadresse/ nummer			Poststed			Codiga Postal	
Curacao	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Kypros	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Tsjekkia	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Danmark	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Djibouti	3				Poststed	Postboks			
Dominica	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Den dominikanske republikk	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Ecuador	7	Adresse 1	Adresse 2	Floor	Poststed			Postnummer	Provins
Egypt	6	Adresse 1		Distrikt	Poststed			Postnummer	Provins
El Salvador	5	Gateadresse/ nummer			Poststed			Postnummer	Provins
Ekvatorial-Guinea	3				Poststed	Postboks			
Eritrea	3	Gateadresse/ nummer			Poststed				
Estland	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Eswatini	4				Poststed	Postboks		Postnummer	
Etiopia	3				Poststed	Postboks			
Falklandsøyene (Malvinas)	3	Gateadresse/ nummer			Poststed			Postnummer	
Færøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Fiji	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Finland	6	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Frankrike	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed	CEDEX- kode		Postnummer	
Fransk Guyana	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Fransk Polynesia	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Franske sørlige territorier	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Gabon	3				Poststed	Postboks			
Gambia	3	Gateadresse/ nummer			Poststed				
Georgia	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Tyskland	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Ghana	3				Poststed	Postboks			
Gibraltar	3	Gateadresse/ nummer			Poststed				
Hellas	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Grønland	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Grenada	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Guadeloupe	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Guam	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Guatemala	5	Gateadresse/ nummer			Poststed			Codiga Postal	Provins
Guernsey	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Adresse 3				Postnummer	By
Guinea	3				Poststed	Postboks			

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	FYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Guinea-Bissau	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal	
Guyana	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Haiti	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Heard- og McDonald-øyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Vatikanstaten	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Honduras	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Floor	Poststed			Postnummer	Provins
Hongkong	7	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Distrikt	Poststed	Adresse 4			Del av territorium
Ungarn	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Island	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
India	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat
Indonesia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Iran	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Irak	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Irland	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke		Eircode	
Isle of Man	7	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke		Postnummer	
Israel	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	

Land (verdient kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	FYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Italia	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Jamaica	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode			Herred
Japan	6	Nummer/ gateadresse/ chome	Ku		ShiGun			Postnummer	Prefektur
Jersey	5	Gateadresse nummer	Adresse 2					Postnummer	Herred
Jordan	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Kasakhstan	4	Adresse 1			Poststed			Postnummer	
Kenya	4				Poststed	Postboks		Postnummer	
Kiribati	4	Adresse 1			Poststed				Øy
Nord-Korea	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Sør-Korea	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Kosovo	6	Gateadresse nummer	Adresse 2	Distrikt	Poststed			Postnummer	
Kuwait	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Fylke		Postnummer	
Kirgisistan	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Laos, den demokratiske folkerepublikken	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Latvia	5	Gateadresse/ nummer			Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Libanon	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins

Land (verdient kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Lesotho	3				Poststed	Postboks			
Liberia	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Libya	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Liechtenstein	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Litauen	4	Gateadresse/ nummer			Poststed			Codiga Postal	
Luxembourg	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Macao	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Makedonia	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Madagaskar	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Malawi	3				Poststed	Postboks			
Malaysia	7	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer	Delstat
Maldivene	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Mali	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Malta	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	By
Marshalløyene	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat
Martinique	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	

Land (verdient kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Mauritania	3				Poststed	Postboks			
Mauritius	3	Gateadresse/ nummer			Poststed				
Mayotte	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Mexico	8	Gateadresse/ nummer	Adresse 2	Floor	Poststed	Colonia/ område		Postnummer	Delstat
Mikronesia	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Moldova, republikken	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Monaco	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Mongolia	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Montenegro	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Montserrat	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Marokko	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Mosambik	4	Gateadresse/ nummer			Poststed			Codiga Postal	
Myanmar	5	Adresse 1			Poststed	Kommune		Postnummer	
Namibia	3				Poststed	Postboks			
Nauru	3			Distrikt		Postboks			
Nepal	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Nederland	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	

Land (verdient kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE1	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
De nederlandske Antillene	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed				Øy
Ny-Caledonia	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
New Zealand	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Distrikt	Poststed			Postnummer	
Nicaragua	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Niger	3				Poststed	Postboks			
Nigeria	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Niue	3				Poststed	Postboks			
Norfolk-øya	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat
Nord- Marianene	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat
Norge	6	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Oman	4				Poststed	Postboks		Postnummer	Region
Pakistan	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer	
Palau	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat
Den palestinske selvstyremyndigheten	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Panama	5	Adresse 1			Poststed	Sorteringskode			Provins
Papua Ny- Guinea	3				Poststed				Provins

Land (verdient kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE1	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	FYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Paraguay	4	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed				
Peru	8	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode			Provins
Filippinene	7	Gateadresse/ nummer	Adresse 2	Distrikt	Poststed			Postnummer	Provins
Pitcairn	2	Gateadresse/ nummer							
Polen	5	Gateadresse/ nummer			Poststed			Postnummer	
Portugal	7	Gateadresse/ nummer	Adresse 2	Floor	Poststed			Postnummer	Provins
Puerto Rico	5	Adresse 1			Poststed	URB		Postnummer	
Qatar	6		Adresse 2		Poststed	Fylke		Postnummer	Postboks
Réunion	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Romania	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Russland	6	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Rwanda	3				Poststed	Postboks			
Samoa	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat
San Marino	6	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
São Tomé og Príncipe	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Saudi-Arabia	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	

Land (verdient kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Senegal	3	Gateadresse/ nummer			Poststed				
Serbia	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Seychellene	4				Poststed	Postboks			Øy
Sierra Leone	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Singapore	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Sint Maarten (nederlandsk)	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed				Øy
Slovakia	6	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed	Sorteringskode		Postnummer	
Slovenia	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Salomonøyene	5				Poststed	Postboks		Øykode	Øy
Somalia	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Sør-Afrika	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Sør-Georgia/ Sør-Sandwich	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Sør-Sudan	4	Nummer/ gateadresse			Poststed	Postboks		Postnummer	
Spania	7	Gateadresse/ nummer	Adresse 2	Floor	Poststed			Postnummer	Provins
Sri Lanka	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Saint- Barthélemy	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed	CEDEX- kode		Postnummer	
St. Helena	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
St. Kitts og Nevis	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed				Øy
St. Lucia	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Saint Martin (fransk)	6	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed	CEDEX-kode		Postnummer	
Saint-Pierre-et-Miquelon	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Saint Vincent og Grenadinene	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Sudan	4				Poststed	Postboks		Postnummer	
Surinam	3	Gateadresse/ nummer			Poststed				
Svalbard og Jan Mayen	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Sverige	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Sveits	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Syria	3	Gateadresse/ nummer			Poststed				
Taiwan (kinesisk provins)	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Tadsjikistan	5	Gateadresse/ nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Tanzania, Forbundsrepublikken	3				Poststed	Postboks			
Thailand	7	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer	Provins

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	FYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Øst-Timor	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Togo	3				Poststed	Postboks			
Tokelau	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Tonga	4				Poststed	Postboks			Øy
Trinidad og Tobago	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				
Tunisia	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Tyrkia	5	Gateadresse nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Region
Turkmenistan	4	Nummer/ gateadresse			Poststed			Postnummer	
Turks- og Caicosøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Tuvalu	4				Poststed	Postboks			Øy
Uganda	3				Poststed	Postboks			
Ukraina	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Unionen Komorene	3				Poststed	Postboks			
De forente arabiske emiratene	6		Adresse 2		Poststed	Postboks		Postnummer	Emirat
Storbritannia	7	Nummer/ gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke		Postnummer	
USAs mindre øyer	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Uruguay	5	Nummer/ gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	ADRESSE	ADRESSE2	ADRESSE3	POSTSTED	BYLKE	DELSTAT	POSTNUMMER	PROVINS
Usbekistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Oblast
Vanuatu	3				Poststed	Postboks			
Venezuela	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Floor	Poststed			Postnummer	Provins
Vietnam	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Jomfruøyene (britisk)	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Jomfruøyene (USA)	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat
Wallis og Futuna	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins
Vest-Sahara	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Jemen	3	Gateadresse/nummer			Poststed				
Zambia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	
Zimbabwe	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Floor	Poststed				

Gyldige delstatsforkortelser for USA

Denne tabellen viser plukklisteverdierne for delstater i USA.

Forkortelser	Fullstendige navn
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	California

Forkortelser	Fullstendige navn
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgia
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Akershus
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina

Forkortelser	Fullstendige navn
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
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

Forkortelser	Fullstendige navn
WY	Wyoming

Gyldige distriktsforkortelser for USA

Denne tabellen viser plukkliste verdiene for distrikter i USA.

Forkortelser	Fullstendige navn
AS	Amerikansk Samoa
FM	Mikronesiaføderasjonen
GU	Guam
MH	Marshalløyene
MP	Nord-Marianene
PW	Palau
UM	USAs mindre øyer
VI	Jomfruøyene (USA)

Gyldige postkoder for USA

Denne tabellen viser de tre offisielle delstatskodene for mottakere av militærpost i USA.

Forkortelser	Beskrivelse
AE (postnummer 09xxx)	Armed Forces Europe. Dette begrepet inkluderer Canada, Midtøsten og Afrika.
AK (postnummer 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (postnummer 340xx)	Armed Forces Americas. Dette begrepet inkluderer Sentral- og Sør-Amerika.

Gyldige forkortelser for kanadiske delstater/territorier

Denne tabellen viser de offisielle forkortelsene for kanadiske provinser (tekstfelt).

Forkortelser	Fullstendige navn
AB	Alberta
BC	British Columbia

Forkortelser	Fullstendige navn
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NL	Newfoundland og Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Om postduplikater og eksterne ID-er

Når du importerer poster, kan du bruke ett av følgende valg til å håndtere duplikatposter:

- Ikke importere duplikatene
- Overskrive de eksisterende

MERKNAD: Overskrivingsvalget er ikke tilgjengelig når du importerer Avtalebruker, Oppgavebruker eller Notater. Nye poster opprettes alltid for disse posttypene.

- Ved å opprette flere poster for duplikatene (bare Kontaktpersoner, Kundeemner, Avtaler og Oppgaver)

Hvis du velger å overskrive eksisterende poster når du importerer data i Oracle CRM On Demand, kontrolleres det om posten i importfilen er et duplikat av en eksisterende post i Oracle CRM On Demand på grunnlag av verdiene i feltene som brukes til å søke etter dupliserte poster. Hvis en post i Oracle CRM On Demand er et duplikat, oppdateres feltene i den eksisterende posten i Oracle CRM On Demand med verdiene fra posten du importerer, med unntak av feltene som brukes til å søke etter dupliserte poster.

I mange posttyper kan du bruke enten feltet Ekstern ID eller et forhåndsdefinert feltsett til å kontrollere om posten i importfilen er et duplikat av en eksisterende post i Oracle CRM On Demand. Hvis du bruker Ekstern ID som felt for å søke etter dupliserte poster, og en duplisert post finnes, oppdateres alle feltene i posten i Oracle CRM On Demand, med unntak av feltet Ekstern ID. Hvis du bruker det forhåndsdefinerte feltsettet til å søke etter dupliserte poster, oppdateres alle andre felt enn duplikatkontrollfeltene i posten i Oracle CRM On Demand.

Hvis du bruker det forhåndsdefinerte settet med felt til å kontrollere om posten i importfilen er et duplikat av en eksisterende post, sjekkes verdien i alle de forhåndsdefinerte feltene i Oracle CRM On Demand for å fastslå om posten er et duplikat. Hvis verdiene i alle de forhåndsdefinerte feltene i CSV-filen samsvarer nøyaktig med verdiene i alle de tilsvarende feltene i en eksisterende post, er posten et duplikat. Tenk deg for eksempel at du importerer en kontaktpersonpost, og verdiene i feltene Fornavn, Etternavn, Telefonnummer arbeid og E-post er identiske med verdiene i en eksisterende post. Posten du importerer, regnes da som et duplikat. Hvis verdiene i

feltene Fornavn, Etternavn og E-post er identiske med verdiene i en eksisterende post, men feltet Telefonnummer arbeid er tomt i CSV-filen og ikke tomt i den eksisterende posten, regnes imidlertid ikke posten i CSV-filen som et duplikat.

I posttypen Firma kan du for eksempel bruke feltet Ekstern ID eller en kombinasjon av feltene Firmanavn og Sted til å søke etter dupliserte poster. Hvis posten i filen er en duplisert post, oppdateres den eksisterende posten i Oracle CRM On Demand med dataene fra importfilen på følgende måte:

- Hvis du bruker feltet Ekstern ID til å søke etter duplikater, oppdateres alle andre felt enn feltet Ekstern ID i posten i Oracle CRM On Demand.
- Hvis du bruker feltene Firmanavn og Sted til å søke etter dupliserte poster, oppdateres alle andre felt enn feltene Firmanavn og Sted i posten i Oracle CRM On Demand.

Slik oppdaterer du poster

- 1 Sett opp CSV-importfilen med en kolonne for de eksterne ID-ene, eller for alle feltene som brukes til duplikatkontroll for posttypen.
- 2 Kontroller at de eksterne ID-ene for feltverdiene for duplikatkontroll er nøyaktig de samme som verdiene for de eksisterende postene. Hvis du bruker eksterne ID-er, må hver være unik i systemet for at oppdateringen skal virke.
- 3 Inkluder minimum alle obligatoriske felt i CSV-importfilen.
- 4 Velg Overskriv eksisterende poster i trinn 1 i importassistenten.
- 5 Kontroller at du tilordner feltet Ekstern ID eller alle feltene for duplikatkontroll i trinnet for tilordning av felt i importassistenten.
- 6 Fullfør alle trinnene i importassistenten for å importere dataene.

Når du bruker importassistenten til å oppdatere poster, overskrives bare felt du tilordner i trinnet for tilordning av felt. Hvis du har felt som ikke må oppdateres, og som ikke er nødvendige for duplikatkontroll, trenger du derfor ikke tilordne disse feltene.

Hvis det finnes eksterne ID-er og du har tilordnet dem under importprosessen, bruker applikasjonen dem til å finne ut om en post er et duplikat. Når du importerer andre posttyper, kan du bruke disse eksterne ID-ene som referanser, slik at tilknytningene overføres til Oracle CRM On Demand.

Hvis du for eksempel har en kolonne for firma-ID i filen account.csv, ønsker du kanskje å tilordne den til Ekstern unik ID i Oracle CRM On Demand. Hvis filen contacts.csv inneholder en kolonne for kontaktperson-ID (den unike ID-en for kontaktpersonen) og en kolonne for firma-ID (en referanse til ID-ene i filen account.csv), når du importerer kontaktpersoner, bør du tilordne kontakt-ID-er til Ekstern unik ID og firma-ID-er til Ekstern ID for firma. Under importprosessen kontrollerer applikasjonen feltet for firma-ID i hver kontaktpersonpost for å fastslå det eksisterende firmaet og knytte firmaet til kontaktpersonen.

Hvis det ikke finnes noen eksterne ID-er, eller hvis du ikke tilordner eksterne ID-er i filen til feltene for eksterne ID-er i applikasjonen, fastslår applikasjonen duplikater ved å sammenligne bestemte felt. Tabellen nedenfor viser feltene som brukes til å fastslå postduplikater.

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Firma	■ Firmanavn og Sted ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Firmaadresse	Firma, Adresse og Adresstype

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Firmabok	Firma og Bok
Kontaktperson for firma	■ Firmanavn og Fullt navn på kontaktperson ELLER ■ Ekstern ID for firma og Ekstern ID for kontaktperson (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Firma-ID og Kontaktperson-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Firmateam	Firma og Bruker
Akkreditering	■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forespørsel om akkreditering	■ ID ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Adresse	■ Adressenavn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Fordeling	■ Produkt, Type, Eier og Startdato ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Søknad	■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Avtale	■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når avtaler opprettes via brukergrensesnittet.

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Kontaktperson for avtale	Ekstern ID for avtale, Kontaktperson (Ekstern ID for kontaktperson eller Fullt navn på kontaktperson)
Avtalebruker	Ekstern ID for avtale, Bruker (Brukerpåloggings-ID eller Ekstern ID for bruker)
Aktiva	Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)
Blokkert produkt	- Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Bok	- Boknavn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Bokbruker	- Bok-ID, Ekstern ID for bok eller Boknavn hvis du identifiserer eksisterende bøker - Brukerpåloggings-ID, Ekstern ID for bruker eller Bruker-ID hvis du identifiserer bokbrukere i boken
Meglerprofil	- Navn på meglerprofil ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forretningsplan	- Plannavn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kampanje	- Kildekode ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kampanjemottaker	Kampanje (Ekstern ID for kampanje eller ID for kampanje), Kontaktperson (Fullt navn på kontaktperson eller Ekstern ID for kontaktperson), Kildekode MERKNAD: Du må angi enten fullt navn på kontaktperson eller ekstern ID for kontaktperson, men ikke begge deler.
Sertifisering	- Navn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
	ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forespørsel om sertifisering	■ ID ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Krav	■ Kravnummer ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kontaktperson	■ Fornavn, Etternavn, Telefonnummer arbeid og E-post ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når kontaktpersoner opprettes via brukergrensesnittet.
Kontaktpersonadresse	Kontaktperson, Adresse og Adresstype
Bok for kontaktperson	Kontaktperson og Bok
Delstatslisens for kontaktperson	■ Lisensnummer ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kontaktpersonteam	Kontaktperson (Navn på kontaktperson eller Ekstern ID for kontaktperson) og Bruker (Bruker-ID)
Kurs	■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Påmelding for kurs	■ ID ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Dekning	■ Dekningsnavn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Egendefinerte objekter 01, 02, 03	Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for egendefinerte objekter opprettes via brukergrensesnittet.
Egendefinert objekt 04 og høyere	■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for egendefinerte objekter opprettes via brukergrensesnittet.
Skade	■ Skadenavn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forhandler	■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Avtaleregistrering	■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Hendelse	- Navn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Eksamen	- Navn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Registrering for eksamen	- ID ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Finanskonto	- Finanskonto ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Eiendel for finanskonto	- Navn på eiendeler for finanskonto ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Finanskontoinnehaver	- Navn på finanskontoinnehaver ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Økonomiplan	- Navn på økonomiplan ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Økonomiprodukt	- Navn på økonomiprodukt ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Økonomitransaksjon	- Transaksjons-ID ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Fordeling for kontaktperson i helsevesen	- Kontaktperson-ID, Produkt-ID, Fordelingstype og Startdato ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forsikringseiendom	- Type ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Lagersporingsrapport	- Rapporteringsdato ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Lagerperiode	- Startdato ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Invitert deltaker	- Hendelse og navn på kontaktperson (fullt navn på kontaktperson eller fullt navn på kontaktperson og kontaktperson-ID) ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Involvert part	- Navn på involvert part ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Kundeemne	- Fornavn, Etternavn, Selskap, Primært telefonnummer og E-post ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når kundeemner opprettes via brukergrensesnittet.
MDF-forespørsel	- Forespørselsnavn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Meldingsplan	- Navn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Meldingsplanelement	- Navn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forbindelser for meldingsplanelement	- Navn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Merknad	Ingen duplikatkontroll (opprettet alltid nye poster)
Mål	- Navn på mål ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Salgsmulighet	- Navn på salgsmulighet og Firma (Firmanavn eller Ekstern ID for firma) ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Kontaktpersonrolle for salgsmulighet	Navn på salgsmulighet og Fullt navn på kontaktperson
Produktinntekt for salgsmulighet	Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for produktinntekt for salgsmulighet opprettes via brukergrensesnittet.
Rekkefølge	- Ordrenummer ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Ordreartikkel	- Ordreartikkelnummer ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Partner	- Navn på partner og Sted ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Partnerprogram	- Navn på partnerprogram ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Planfirma	- Forbindelseskode ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kontaktperson for plan	- Fullt navn på kontaktperson ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Salgsmulighet for plan	- Salgsmulighet ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Polise	- Polisenummer ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Innehaver av polise	- Navn på innehaver av polise ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Portefølje	- Kontonummer og Produkt ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prisliste	- Prislistenavn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Linjeartikkel i prisliste	- Linjeartikkel ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Produkt	- Produktnavn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Produktindikasjon	- Produktindikasjonsnavn ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Produktkategori	- Kategorinavn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøveansvarsfraskrivelse	- Forbindelseskode ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøvelager	- Forbindelseskode ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøveparti	- Partinummer ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøveforespørsel	- Ordrenummer ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøveforespørselartikkel	- Ordreartikkelnummer ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøvetransaksjon	- Navn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Serviceforespørsel	- Serviceforespørselsnummer ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Sosial profil	- Opphavsperson og Fellesskap ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Løsning	- Tittel ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Produkt for spesialprising	- Elementnummer ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for produkt for spesialprising opprettes via brukergrensesnittet.
Forespørsel om spesialpris MERKNAD: I importassistenten vises denne posttypen som Forespørsel om spesialpris.	- Forespørselsnavn ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Oppgave	- Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kontaktperson for oppgave	Ekstern ID for oppgave, Kontaktperson (Ekstern ID for kontaktperson eller Fullt navn på kontaktperson)
Oppgavebruker	Ekstern ID for oppgave, Bruker (Brukerpåloggings-ID eller Ekstern ID for bruker)
Transaksjonsartikkel	- Prøve ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Bruker	- Bruker-ID ELLER - Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER - Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Kjøretøy	■ ID-nummer på kjøretøy ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kontaktperson for kjøretøy	Kjøretøy og Kontaktperson

ADVARSEL: Når du oppdaterer filer, anbefales det at du tilordner den eksterne ID-en eller det andre settet med felt for å fastslå duplikater. Hvis du tilordner begge, risikerer du å overskrive felt som brukes til duplikatkontroll, og som du kanskje ikke ønsker å overskrive. Hvis du for eksempel tilordner ekstern ID, firmanavn og sted når du oppdaterer firmaposter, og et duplikat blir funnet basert på den eksterne ID-en, overskriver firmanavnet og stedet de eksisterende verdiene i databasen. Hvis ingen duplikater blir funnet basert på den eksterne ID-en, ser systemet etter duplikater basert på firmanavn og sted og overskriver den eksterne ID-en i databasen hvis duplikater blir funnet.

Sammendrag av firmaimport og ekstern ID

Når du importerer firmaer, angir du hvordan du vil at applikasjonen skal håndtere duplikatposter:

- Ikke importer duplikatposter
Hvis duplikater blir funnet, importeres ikke duplikatposten.
- Overskriv eksisterende poster
Hvis duplikater blir funnet, oppdateres den eksisterende posten. Hvis flere duplikater blir funnet, settes ingen poster inn eller oppdateres.

Når du har valgt virkemåten, kan du tilordne felt, inkludert disse to eksterne ID-ene som er tilgjengelige med firmaimporter:

- **Ekstern unik ID.** Refererer til den eksterne ID-en for den gjeldende posten som skal importeres. Den eksterne unike ID-en er direkte involvert i duplikatkontroll, slik det er beskrevet i denne delen.
- **Ekstern ID for overordnet firma.** Refererer til den eksterne ID-en for den overordnede posten til den gjeldende posten.

Virkemåten for hver av disse eksterne ID-ene er uavhengig av hverandre.

Scenarier for eksterne unike ID-er

Scenario A - ekstern unik ID er ikke tilordnet

Duplikatkontroll er basert på firmanavn og sted. Hvis et duplikat blir funnet, bestemmes virkemåten av valget for duplikatkontroll.

Scenario B - ekstern unik ID er tilordnet

Importen prøver først å finne en duplikatpost ved hjelp av den eksterne unike ID-en.

- Scenario B1 - ett enkelt duplikat for ekstern ID er funnet
Firmanavn og sted kontrolleres for duplikater utenfor den samsvarende posten, og hvis et duplikat blir funnet, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.
Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten (inkludert firmanavn og sted).
Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.
- Scenario B2 - flere duplikater for ekstern ID er funnet
Ingen poster settes inn eller oppdateres.

- Scenario B3 - ingen duplikater for ekstern ID er funnet
Importen kontrollerer nå duplikater basert på firmanavn og sted.
 - Scenario B3a - ingen duplikater for firmanavn og sted er funnet.
Posten settes inn.
 - Scenario B3b - ett duplikat for firmanavn og sted er funnet
Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten, *inkludert den eksterne unike ID-en*. Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, oppdateres ingen poster.
 - Scenario B3c - flere duplikater for firmanavn og sted er funnet
Ingen poster settes inn eller oppdateres.

Scenario C - ekstern unik ID er ikke tilordnet

Firmanavnet og stedet brukes til å utføre duplikatkontroll.

- Scenario C1 - ett duplikat for firmanavn og sted er funnet
Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten.
Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.
- Scenario C2 - flere duplikater for firmanavn og sted er funnet.
Ingen poster oppdateres eller settes inn.
- Scenario C3 - ingen duplikater for firmanavn eller sted er funnet
Posten settes inn.

Scenarier for eksterne ID-er for overordnet firma

Den eksterne ID-en for overordnet firma brukes bare til å angi den tilknyttede posten for overordnet firma. Den har ingen innvirkning på duplikatkontroll eller oppdateringer.

Scenario A - ekstern ID for overordnet firma er tilordnet

Importen bruker den eksterne ID-en for overordnet firma *bare* til å fastslå det overordnede firmaet.

- Scenario A1 - flere poster svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma
Det overordnede firmaet er ikke angitt.
- Scenario A2 - én post svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma
Det overordnede firmaet er angitt.
- Scenario A3 - ingen poster svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma
Det overordnede firmaet er ikke angitt.

Scenario B - ekstern ID for overordnet firma er ikke tilordnet

Importen bruker navnet og stedet for det overordnede firmaet til å fastslå det overordnede firmaet.

- Scenario B1 - flere poster svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet.
Det overordnede firmaet er ikke angitt.
- Scenario B2 - én post svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet
Det overordnede firmaet er angitt.
- Scenario B3 - ingen poster svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet
Det overordnede firmaet er ikke angitt.

Knytte sammen poster under import

Når du importerer poster, ønsker du kanskje å knytte dem til eksisterende poster i databasen. Du kan for eksempel knytte en kontaktpersonpost (John Jensen) til en firmapost (Jensens bilverksted).

En post må allerede finnes i databasen før du kan knytte en annen post til den under import. Når du har flere posttyper som skal importeres, er det derfor best å importere dem i rekkefølgen de vises i på siden Import- og eksportverktøy. Du importerer for eksempel firmaposter før du importerer kontaktpersonposter.

Du kan knytte samme poster under import på en av to måter:

- ved å angi navnet på den tilknyttede posten, eller
- ved å angi den eksterne ID-koden.

Uansett tilfelle må du kontrollere at CSV-importfilen inneholder en kolonne med dataene.

Bruke navn til å knytte sammen poster

Hvis du vil knytte sammen poster ved å angi navnet, inkluderer du en kolonne i importfilen for navnet på den tilknyttede posten. Hvis du for eksempel skal importere kontaktpersonposter som er knyttet til firmaer, gjør du følgende:

- Legg til en firmanavnkolonne i importfilen.
- Fyll ut navnet på det aktuelle firmaet for hver kontaktpersonpost.
- Bruk importassistenten til å tilordne kolonnen Firmanavn til feltet Firma i kontaktpersonposten.

MERKNAD: Hvis en kontaktpersonpost importeres med et tilknyttet firma som ennå ikke finnes i databasen, kan du opprette et firma under import. Den systemopprettede firmaposten bruker kontaktpersonens adresse for firmaets fakturerings- og forsendelsesadresse. Du aktiverer denne funksjonen ved å velge Opprett tilknyttet post i trinn 1 i importassistenten.

Bruke den eksterne ID-en til å knytte sammen poster

Du kan importere en unik ID-kode i feltet Ekstern ID for hver post i applikasjonen. Deretter kan du bruke feltet Ekstern ID til å opprette koblinger mellom poster i etterfølgende importer.

En eksportert CSV-fil med kontaktpersonposter identifiserer for eksempel et tilknyttet firma for hver kontaktperson. Hvert firma representeres av en numerisk kode, i stedet for et navn, i en kolonne som kalles Firmakode. Når du skal importere disse postene, importerer du først firmapostene og tilordner kolonnen Firmakode i CSV-filen til feltet Ekstern ID i applikasjonen. Deretter importerer du kontaktpersonpostene og tilordner kolonnen Firmakode i CSV-filen til feltet Ekstern ID for firma i Oracle CRM On Demand-kontaktpersonposten for å opprette en kobling mellom kontaktperson- og firmapostene.

Retningslinjer for datakontroll

Kontroller dataene i CSV-filen før du importerer den til Oracle CRM On Demand:

- 1 Kontroller retningslinjene for felttypene til dataene. Se [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#).
- 2 Kontroller de spesifikke opplysningene for hver posttype du vil importere.
Rullegardinlisten på siden Import- og eksportverktøy viser den anbefalte rekkefølgen for import av poster. Posttypene i listen avhenger av de bransjespesifikke løsningene du har implementert, men du må importere posttypene i rekkefølgen som vises i listen.

MERKNAD: Retningslinjene for datakontroll bruker eksempler som er relevante for installasjoner av Oracle CRM On Demand i USA og Canada. Andre landsspesifikke installasjoner kan endre standardlistene over gyldige verdier, slik at de er forskjellige fra opplysningene i dette emnet. Listen over gyldige delstat- eller provinsverdier vil for eksempel være forskjellig for installasjoner utenfor USA og Canada. Gyldige verdier kan også være forskjellige, alt etter hvilke språk som støttes.

Feltrekkefølgen i eksport-CSV-filen fastsettes automatisk i Oracle CRM On Demand, og kan endres når som helst. Du kan derfor ikke regne med at feltene i eksport-CSV-filen vil ha en bestemt rekkefølge. Endring av verdiene for iTAG eller feltnavn har ingen innvirkning på rekkefølgen på feltene i eksportfilen. Hvis du ønsker mer kontroll med feltrekkefølgen, bør du vurdere å bruke Oracles Web-tjenester.

Retningslinjer for feltpyper for import av data

Kontroller at dataene du vil importere, overholder spesifikasjonene for feltpyper. Følgende feltpyper er beskrevet i dette emnet:

- Tekst
- Plukklister
- Nummer
- Heltall
- Valuta
- Prosent
- Avmerkingsboks
- E-post
- Telefon
- Dato/klokkeslett
- Dato

Tekst

Hvert tekstfelt i Oracle CRM On Demand har en maksimumslengde. Overflødige tegn importeres ikke. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

TIPS: Sammenligne lengden av dataene du vil importere, med den tillatte lengden. (Åpne filen i en regnearkapplikasjon, og bruk en av regnearkfunksjonene til å finne den lengste verdien i en kolonne.) Når dataene overskrider grensen, kan du vurdere å importere dem i et egendefinert felt, dele dataene opp i to separate felt eller forkorte noen av dataene slik at de ikke overskrider mållengden.

Plukklister

Med plukklisterfelt for enkeltverdier kan en bruker velge én enkelt verdi fra en liste over verdier for feltet. Med plukklisterfelt for flervalg kan en bruker velge én eller flere verdier fra en liste over verdier for feltet. Når du importerer flere verdier i et plukklisterfelt for flervalg, må du skille verdiene med semikolon.

Hvis brukerspråket er det samme som selskapsspråket, kan du under importprosessen velge å legge til nye plukklisterverdier fra CSV-filen i applikasjonen, eller du kan la være å legge dem til. Valget du aktiverer, gjelder både for plukklisterfelt for enkeltverdier og plukklisterfelt for flervalg.

MERKNAD: Valget som gir deg muligheten til å importere nye plukklisterverdier, er ikke tilgjengelig når du importerer notater, og det er ikke tilgjengelig hvis brukerspråket er forskjellig fra standardspråket for selskapet.

Hvis du velger ikke å legge dem til, importeres bare plukklisterverdier som svarer nøyaktig til verdiene i applikasjonen. (Verdier skiller mellom store og små bokstaver.) E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Selskapets administrator kan endre plukklisterverdiene for felt, bortsett fra noen få felt (for unntakene, se retningslinjene for posttypen du vil importere).

MERKNAD: Hvis du velger å legge til nye plukklisterverdier når du importerer data, kan det hende det tar 24 timer før disse nye plukklisterverdiene vises i rapportene. Derfor kan du kanskje ikke bruke de nye plukklisterverdiene som filtre.

Hvis et plukklisterfelt med én verdi i en post inneholder en verdi som er deaktivert, fjernes ikke verdien fra feltet når du oppdaterer posten via importassistenten med mindre du angir en ny, aktiv verdi eller en nullverdi for feltet i importdataene. Hvis et plukklisterfelt for flervalg i en post inneholder én eller flere verdier som er deaktivert, bestemmer innstillingen i avmerkingsboksen Behold deaktivert plukklisterverdi ved oppdatering i selskapsprofilen om importassistenten kan oppdatere feltet med en verdiliste som inneholder de deaktiverte verdiene som allerede er valgt i feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om avmerkingsboksen Behold deaktivert plukklisterverdi ved oppdatering, se [Om innstillingen Behold deaktivert plukklisterverdi ved oppdatering \(på side 1243\)](#).

Slik sammenligner du dataene i filen med de gyldige verdiene i applikasjonen

- 1 Åpne filen i en regnearkapplikasjon.

TIPS: Hvis du åpner filen i Microsoft Excel, kan du bruke Autofilter-funksjonen til å se hvilke verdier som vises for spesifikke kolonner i filen.

- 2 Sammenligne verdiene i filen med de gyldige verdiene i Oracle CRM On Demand ved å gjøre ett av følgende:

- Hvis du er en administrator, klikker du på den globale koblingen Administrasjon i applikasjonen og går til siden Feltnnstillinger, som inneholder feltet der du vil sammenligne verdier.
- I Oracle CRM On Demand klikker du på den aktuelle fanen og velger en post. Klikk på rullegardinlisten for feltet du vil kontrollere, på redigeringsiden, og sammenligne disse verdiene med dataene.

TIPS: Hvis du bestemmer deg for å begrense importdataene til *bare* verdiene som svarer til de eksisterende, må du kontrollere at hver importerte verdi svarer til en eksisterende verdi. Det skilles mellom store og små bokstaver. Du kan endre dataene i importfilen slik at de svarer til de gyldige verdiene, eller du kan legge til plukklisteverdier i applikasjonen (se [Endre plukklisteverdier \(på side 1241\)](#))).

Nummer

Importdata kan være ethvert tall mellom -2 147 483 648 og 2 147 483 647. Kommaer i importdataene ignoreres. Sifre etter et desimalpunkt rundes av til nærmeste hundredel.

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien er utenfor området, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Nummerfelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 1234), uavhengig av det importerte formatet.

Heltall

Heltall kan være ethvert heltall fra -2147483648 til 2147483647.

Valuta

Importdataene kan være ethvert gyldig tall på opptil 15 sifre. Komma i importdataene ignoreres. Sifre etter et desimalpunkt rundes av til nærmeste hundredel. Importdataene kan ha et valutategn foran seg, for eksempel \$. Negative tall er gyldige.

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien inneholder for mange sifre, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Valutafelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel NOK 1 000 000,00), uavhengig av det importerte formatet.

Prosent

Importdataene kan være ethvert gyldig tall på opptil 15 sifre. Komma i importdataene ignoreres. Sifre etter et desimalpunkt rundes av til nærmeste hundredel. Negative tall er gyldige. Importdataene kan ha et prosenttegn (%) foran eller etter seg og et hvilket som helst antall mellomrom mellom tallet og prosenttegnet. Alle disse gyldige verdiene vises for eksempel som 1 234,36 % i applikasjonen:

1234,36
1 234,36
1234,35678
1234,36 %
1 234,36 %

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien er utenfor området, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Prosentfelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 1 234, 36 %, med komma fulgt av et prosenttegn), uavhengig av det importerte formatet.

Avmerkingsboks

En avmerkingsboks har bare to innstillinger: merket av eller ikke merket av. Følgende tabell viser verdiene du kan bruke når du importerer data. Disse verdiene skiller ikke mellom store og små bokstaver, så applikasjonen gjenkjenner "sann", "s" og så videre.

Det er merket av i avmerkingsboksen	Avmerkingsboksen er tom (ikke merket av)
1	0
J	N
Ja	Nei
S	U
Sann	Usann
Merket av	Ikke merket av

Alle andre verdier i importdataene fører til at det ikke er merket av i avmerkingsboksen i applikasjonen. E-postmeldingen om importresultater advarer deg *ikke* når denne situasjonen oppstår.

Du må bruke oversatte verdier i tabellene hvis du importerer på et annet språk. Applikasjonen vil imidlertid godta verdiene i de to første radene i tabellen, uavhengig av språkinnstillingen: Y, N, 1, 0.

TIPS: Se etter verdier som kan forventes å føre til at det blir merket av, men som ikke registreres som slike verdier under import. Konverter disse verdiene til Y før du importerer.

Hvis en avmerkingsboks for posttypen som importeres, ikke tilordnes til et importfilfelt, angis verdien som ikke merket av for hver importerte post.

E-post

Hvis importdataene ikke svarer til et bestemt format, importeres ikke dataene for feltet. Følgende kriterier regnes som ugyldige:

- E-postdata som slutter på eller begynner med tegnet @ eller et punktum(.). Begge symboler må være omgitt av alfanumeriske tegn. Disse verdiene er for eksempel ikke gyldige:
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- Tom streng
- Streng for lang
- Ingen tegn før @, for eksempel @riqhtequip.com
- Ikke noe @-tegn, for eksempel isampleriqhtequip.com
- Ikke noe punktum (.), for eksempel isample@riqhtequipcom
- Ikke noe domene, for eksempel isample@
- Ikke noe domenesuffiks (com, no), for eksempel isample@riqhtequip
- Flere @-tegn, for eksempel isample@@riqhtequip.com
- Etterfølgende punktum (.), for eksempel isample@riqhtequip..com

- Mellomrom i strengen, for eksempel isa mple@rihtequip
- Andre tegn enn følgende i den lokale delen av en e-postadresse:
 - Store og små bokstaver (skiller ikke mellom store og små bokstaver)
 - Sifrene 0 til og med 9
 - Tegnene ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Spesialtegn i domenenavnet i en e-postadresse. Spesialtegn kan være følgende: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

Hvis administratoren merker av for Tillat Unicode-tegn i e-postfelt i selskapsprofilen, kan du bruke de fleste Unicode (UTF-8)-tegnene, blant annet bokstaver med aksenttegn, i adressen i feltet E-post for posttypene Kontaktperson og Kundeemne. Du kan bruke Unicode (UTF-8)-tegnene både i den lokale delen og domenedelen av disse e-postadressene, men flere punktum etter hverandre er fortsatt ikke tillatt. I tillegg er det heller ikke tillatt å bruke følgende tegn, selv om det er merket av for Tillat Unicode-tegn i e-postfelt i selskapsprofilen:

, () [] : ; " ' < >

E-postmeldingen om importresultater advarer deg når dataene for feltet *ikke* importeres som et resultat av feil formatering.

Telefon

De samme formatreglene gjelder for import av telefonnummerdata som for å angi dem. Data i et gjenkjent telefonnummerformat konverteres til et konsekvent format i applikasjonen.

Reglene for feltlengde som gjelder for tekstfelt, gjelder også for telefonnummerfelt. Spesielt kan nevnes at hvis importdataene overskrider lengden i applikasjonsfeltet, importeres *ikke* de overskytende tegnene. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Dato/klokkeslett

Importdata kan inneholde flere forskjellige måter å vise dato/klokkeslett på. Som en del av importprosessen velger du formatet som er brukt i CSV-filen.

Uavhengig av det importerte formatet vises dato/klokkeslettfelt i et felles format i applikasjonen (for eksempel 01/19/1964 12:15 PM). Formatet som brukes til å vise data, bestemmes av brukerens nasjonale innstilling, som vises på siden Personlige detaljer.

Verdiene for dato/klokkeslett antas å være riktige for tidssonen for personen som importerer, slik den er angitt på siden Personlige detaljer i applikasjonen. Når datoene/klokkeslettene er importert, ser imidlertid brukere som viser dataene i en annen tidssone, datoen/klokkeslettet justert etter tidssonen.

TIPS: Kontroller at tidssonen for personen som importerer, svarer til tidssonen for datoene/klokkeslettene i importdatafilen. Hvis for eksempel datoene/klokkeslettene som er angitt i importdataene, er relevante for Stillehavskysten (normaltid), og hvis en bruker i tidssonen Østkysten (normaltid) importerer disse dataene, vil alle klokkeslettene være tre timer feil. Løsningen for brukeren er å midlertidig angi tidssonen til Stillehavskysten (normaltid) under importeringen, slik at klokkeslettene importeres riktig. Du må vite hvilken tidssone datoene/klokkeslettene i importfilen er relative til, før du starter en import. Legg merke til at det er svært vanlig at datoer/klokkeslett i CSV-datafiler er i GMT-formatet (Greenwich (normaltid)), så du må kontrollere dette elementet før du importerer.

- Om datoer i feltparten Dato/klokkeslett

Når du kjører importassistenten, må du angi om importdataene har datoer med måneden (MM) først eller dagen (DD) først. Hvis du angir måneden først, støttes følgende formater:

MM/DD/ÅÅ

MM/DD/ÅÅÅÅ

MM/DD (året settes til det gjeldende året som standard)

Hvis du angir dagen først, støttes følgende formater:

DD/MM/ÅÅ
DD/MM/ÅÅÅÅ

DD/MM (året settes til det gjeldende året som standard)

Du kan også angi at importdataformatet er følgende: ÅÅÅÅ-MM-DD.

For alle disse formatene kan MM og DD inneholde en innledende 0 når datoen eller måneden er ett enkelt siffer, men det er ikke nødvendig å angi 0.

MERKNAD: Datoer i formatet DD-MND-ÅÅ eller DD-MND-ÅÅÅÅ støttes *ikke* for øyeblikket.

■ Om klokkeslett i feltparten Dato/klokkeslett

Et klokkeslett kan angis i importdataene. Hvis du skal angi et klokkeslett med en dato, inkluderer du et mellomrom etter datoen og deretter klokkeslettet. Hvis det ikke er noe klokkeslett angitt med en dato, settes klokkeslettet til 00:00:00 (midnatt). Følgende klokkeslettformater støttes:

TT24:MI:SS

TT:MI:SS AM

(der TT24 står for et 24-timers klokkeslett, og AM står for AM eller PM hvis TT er en 12-timers verdi)

MI eller SS kan utelates. Hvis de utelates, settes de til 00 under importen. TT, MI og SS kan inneholde en innledende 0 når verdien er ett enkelt siffer, men det er ikke nødvendig å angi 0.

MERKNAD: Uavhengig av hvilket format for dato/klokkeslett du velger under import, godtar importprosessen klokkeslett i 24-timers format. Hvis du for eksempel velger standardformatet for Canada, som er tt:mm:ss AM/PM, og filen viser klokkeslettet 15:00:00, importeres dataene som 3:00:00 PM.

Dato

Datofelt i applikasjonen tillater bare at en dato angis og vises. De tillater ikke at klokkeslett angis. Når du importerer i et av disse feltene, er de gyldige importdataformatene de samme som for dato/klokkeslettfelt. Klokkeslett bør imidlertid *ikke* angis i importdataene. Hvis et klokkeslett er angitt, ignoreres det under importen.

Datofelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 12/18/2003), uavhengig av det importerte formatet.

Om obligatoriske felt

Hvis et felt er angitt som obligatorisk (enten som standard eller av administratoren), avvises hele posten hvis du ikke tilordner de obligatoriske feltene til kolonner i CSV-filen. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

TIPS: Se gjennom feltene for posttypen du importerer, for å finne ut hvilke som er obligatoriske felt. Kontroller at importdataene inneholder en gyldig verdi for alle disse feltene.

Om skrivebeskyttede felt

Skrivebeskyttede felt følger denne virkemåten under import:

- Hvis et skrivebeskyttet felt har en plukkliste, må plukklisteverdiene svare nøyaktig til hverandre for at du skal kunne importere dem.
- Hvis du har skrivebeskyttet tilgang til et felt, kan du ikke importere data i dette feltet.

Klargjøre for dataimport

Før du begynner å importere data i Oracle CRM On Demand, må du bestemme hvilken importmetode du vil bruke. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#). Verktøyet Oracle Data Loader On Demand støtter for eksempel bare bestemte posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Data Loader On Demand Guide. Det anbefales også at du leser følgende emne før du gjennomfører en import: .

Du må kanskje redigere data i CSV-filen eller tilpasse Oracle CRM On Demand for å være sikker på at alle fildataene importeres. Når du skal finne ut om det er nødvendig, må du gjøre følgende før du begynner importeringen:

- Bestemme posttypene du vil importere.

Du ønsker kanskje å importere forskjellige posttyper, for eksempel kundeemner, kontaktpersoner og notater. Du må importere én posttype om gangen, og du bør følge den anbefalte rekkefølgen for importering.

Hvis du for eksempel har en fil som inneholder en liste over kontaktpersonene dine, og en annen fil med firmaene, importerer du firmaene først og deretter kontaktpersonene for å beholde relasjonene som er satt opp mellom disse posttypene.

Rekkefølgen vises i selve brukergrensesnittet på siden Import- og eksportverktøy.

- Kontroller dataene i filen for å være sikker på at de:

- Har konsekvent bruk av store og små bokstaver, forkortelser og staving

Tekstverdier importeres nøyaktig slik de vises i CSV-filen. Forskjeller i store og små bokstaver kan derfor føre til at flere poster opprettes, når dette ikke er ønskelig. Alle disse verdiene for firmanavn vil for eksempel føre til nye poster: ABC, abc, A.B.C.

Siden to firmaposter regnes som identiske hvis firmanavnet og stedet er identiske, må adresser staves og forkortes likt og ha lik bruk av store bokstaver for å hindre at flere poster opprettes. Postene nedenfor vil for eksempel **ikke** regnes som identiske:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- Ikke overskrider maksimal tillatt lengde
- Overholder formateringskravene for feltet

Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se [Retningslinjer for datakontroll \(på side 1632\)](#).

- Kontroller applikasjonen for obligatoriske felt for posttypen du vil importere.

Du må tilordne data i CSV-filen til alle obligatoriske felt. Hvis du ikke gjør dette, avvises posten. Se siden Rediger for posttypen du vil importere, for å finne ut hvilke felt som er obligatoriske. Obligatoriske felt vises i rød tekst. Administratoren kan også konfigurere et felt slik at det er betinget obligatorisk, det vil si at feltet ikke er obligatorisk som standard, men blir obligatorisk hvis dataene i andre felt for posten oppfyller bestemte kriterier. Hvis et felt blir obligatorisk som et resultat av at betingelsen som er definert for feltet, blir sann, og hvis importfilen ikke inkluderer en verdi for det betinget obligatoriske feltet, avvises posten.

- Legg til felt i applikasjonen hvis du vil importere data som ikke tilordnes til standardfeltene i applikasjonen.

Under importprosessen må du tilpasse hvert felt i filen til et eksisterende felt i applikasjonen for å registrere dataene. Hvis rollen din inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon, kan du opprette nye (tilpassede) felt i Oracle CRM On Demand for å tilordne de eksisterende feltene. For instruksjoner, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).

- Sett opp plukklisterverdier om nødvendig.

Under importprosessen kan du angi hvordan du vil applikasjonen skal håndtere plukklisterverdier i CSV-filen som ikke svarer til eksisterende plukklisterverdier i applikasjonen:

- Legge dem til som nye i applikasjonen

MERKNAD: Hvis du vil vise plukklisterverdiendringene i applikasjonen, må du kanskje logge deg av og på igjen.

- Du må ikke legge dem til (registrer bare verdiene som passer, og la de andre være tomme)

Hvis du vil bruke plukklisterverdiene som finnes i applikasjonen og bare importere dataene som svarer til dem, må du verifisere at plukklisterverdiene passer nøyaktig, inkludert staving og store og små bokstaver (verdier skiller mellom store og små bokstaver).

Enkelte plukklisterverdier kan ikke endres, og noen få følger ikke denne virkemåten. Se [Retningslinjer for datakontroll \(på side 1632\)](#), og se gjennom retningslinjene for posttypen du vil importere.

■ Velg riktig tidsformat.

Hvis du velger tidsformatet TT:MM:SS AM, får du best resultat ved å indikere om dataene er AM eller PM i CSV-filen. Hvis du velger tidsformater med AM/PM, uten at dataene inneholder AM eller PM, behandles feltene på følgende måte:

- Hvis TT-feltet er større enn eller lik 8 og mindre enn eller lik 12, regnes disse feltene som AM.
- Hvis HH-feltet er mindre enn 8 og større enn 12, regnes feltet som PM. For eksempel: 7:00:00 behandles som 7:00 PM, mens 9:00:00 behandles som 9:00 AM.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Endre plukklisterverdier \(på side 1241\)](#)
- [Import- og eksportverktøy \(på side 1592\)](#)

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du forbereder en dataimport, se 1800338.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Firmaadressefelt: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer poster før du importerer firmaadresser til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Du kan bare importere firmaadressefelt i Oracle CRM On Demand hvis delte adresser er konfigurert for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se [Håndtere adresser \(på side 336\)](#).

Standard firmaadresse Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Rad-ID	ID	15	Ingen.
Firma-ID	ID	15	Ingen.
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen.
Adresse-ID	ID	15	Ingen.
Ekstern ID for adresse	Tekst	30	Ingen.
Adresstype	Plukklister	30	Disse standardadresstypene er tilgjengelige: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinik.

Standard firmaadresse Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fakturering	Avmerkingsboksl	150	Hvis feltet Fakturering har verdien J, er adressen en faktureringsadresse. Verdiene for dette feltet er J og N.
Forsendelse	Avmerkingsboksl	150	Hvis feltet Forsendelse har verdien J, er adressen en forsendelsesadresse. Verdiene for dette feltet er J og N.

Firmabokfelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer firmabøker i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis du vil importere firmabok- eller kontaktpersonbokposter, må rollen din ha rettigheten Håndter fremtidige bøker.

Opplysningene i dette emnet utfyller retningslinjene i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsbaserte boktilordninger, se [Om tidsbaserte boktilordninger \(på side 1417\)](#).

Feltnavn for standard bokfirmaer	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bok	Streng	150	Ingen
Bok-ID	Streng	15	Ingen
Ekstern ID for bok	Streng	30	Ingen
Firma: ID	Streng	15	Firmaidentifikator.
Firma	Streng	100	Ingen
Firmasted	Streng	50	Ingen
Ekstern ID for firma	Streng	30	Ingen
Startdato	Dato	Ingen	Datoen postaktiveringen må finne sted.
Sluttdato	Dato	Ingen	Datoen postaktiveringen må avsluttes.

Felt navn for standard bokfirmaer	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fremtidig primær	Streng	1	Hvis feltet Fremtidig primær har verdien J, settes boken for den gjeldende posten til primær for dataobjektet når boken aktiveres. Dette er basert på feltet Startdato. Verdiene for dette feltet er J og N.

Felt for kontaktpersoner for firma: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer poster før du importerer firmakontaktpersoner til Oracle CRM On Demand. Den utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standard firmakontaktpersoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma-ID	ID	15	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmanavn	Vartegn	100	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Navn på kontaktperson	Tekst	255	Kontaktpersonens fullstendige navn
Kontaktperson-ID	ID	15	Ingen
Valuta	Vartegn	20	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen

Firmakonkurrentfelt: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer poster før du importerer firmakonkurrenter til Oracle CRM On Demand. Den utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for](#)

[feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard firmakonkurrent	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma-ID	ID	15	Ingen
Konkurrent-ID	ID	15	Ingen
Dette firmaet	Tekst	100	Angir navnet på det overordnede firmaet
Firmakonkurrent	Tekst	100	Angir navnet på konkurrenten
Ekstern unik ID for firma	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for konkurrent	Tekst	30	Ingen
ID	ID	15	Angir rad-ID-en for firmakonkurrenten
Rolle	Plukkliste	30	Ingen
Tilbakefør rolle	Plukkliste	30	Ingen
Startdato	Dato	Ingen	Ingen
Sluttdato	Dato	Ingen	Ingen
Status	Tekst	30	Ingen
Styrker	Merknad	1999	Ingen
Svakheter	Merknad	1999	Ingen
Kontaktperson-ID	ID	15	Ingen
Primær kontaktperson	Tekst	100	Ingen
Kommentarer	Merknad	1999	Ingen

Firmahendelsesfelt: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer poster før du importerer firmahendelser til Oracle CRM On Demand. Den utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard firmahendelse	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	50	Ingen
Firma-ID	ID	15	Ingen
Ekstern unik ID for firma	ID	15	Ekstern unik ID for firmaet.
Hendelse	Tekst	50	Navn på hendelsen.
Hendelses-ID	ID	15	Ingen
Ekstern system-ID for hendelse	ID	15	Ekstern system-ID for hendelse.
Rad-ID	ID	15	Ingen

Firmafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp poster før du importerer firmaer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfirma Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firmavaluta	Plukklister	15	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Firmanavn	Tekst	100	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må derfor kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.

Standardfirma Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firmatype	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Konkurrent, Kunde, Partner og Prospekt
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadresse	Plukkliste	100	Verdien i dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er definert delte adresser for selskapet. Verdien må være lik feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsadresse1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adreasetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringspoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsland	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adreasetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postboks/ sorteringskode for fakturering	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adreasetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy,

Standardfirma Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Amerikansk delstat for fakturering	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for fakturering	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for fakturaadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukkliste. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Besøksfrekvens	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn, og de resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Navn for furigana	Tekst	100	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
HIN	Tekst		Helsebransjenummer. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Standardfirma Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bransje	Plukkliste	50	Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Selskapets Oracle CRM On Demand-administrator kan også opprette et egendefinert firmafelt som inneholder de gyldige verdiene du forventer i importdataene. Dermed kan du importere dataene i det egendefinerte feltet i stedet for dette feltet. Gyldige standardverdier: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, Høyteteknologi, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon
Påvirkningstype	Tekst	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Siste besøksdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sted	Tekst	50	I de fleste tilfeller brukes dette feltet til å fastslå duplisering av poster. For mer informasjon, se Om postduplikater og eksterne ID-er (på side 1617). Hvis du for eksempel skal skille mellom hovedkontor og et avdelingskontor for firmaet XYZ, kontrollerer applikasjonen både firmanavnet og stedet for å finne ut om posten er et duplikat.
Hovedfaksnummer	Telefon	40	Ingen
Hovedtelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Markedspotensial	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Markedssegment	Tekst	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne teksten.

Standardfirma Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Markedsandel	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Antall ansatte	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Antall leger	Nummer	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Overordnet firma	Tekst	100	Må være et gyldig firmanavn.
Ekstern ID for overordnet firma	Tekst	30	Ingen
Overordnet firmasted	Tekst	50	Ingen
Partner	Avmerkingsbok	Ikke tilgjengelig	Indikerer at firmaet er en partner.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Prioritet	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Lav, Middels og Høy
Offentlig aksjeselskap	Avmerkingsbok	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis det er et offentlig selskap (i motsetning til privateid).

Standardfirma Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Vurdering 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Vurdering 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Vurdering 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Tilordne firma på nytt	Avmerkingsbokse	Ikke tilgjengelig	Indikerer at firmaet må tilordnes på nytt. Hvis administratoren eller lederen har satt opp denne funksjonen, utløser den automatiske tilknytningsregler for denne firmaposten når den importeres.
Referanse	Avmerkingsbokse	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis firmaet har godtatt å være en referanse du kan dele ut til prospekter.
Referanse per	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Region	Plukklister	25	Gyldige standardverdier: Øst, Vest og Sentral
Rute	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere plukklister.
Forsendelsesadresse	Plukklister	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er definert delte adresser for selskapet. Denne verdien må samsvare med feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.

Standardfirma Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Forsendelsesadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsespoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesland	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postboks/ sorteringskode for forsendelse	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.

Standardfirma Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Postnummer for forsendelse	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for skipningsadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukklister. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Kildekampanje	Plukklister	30	Kampanjen som genererte firmaet.
Status	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere plukklister.
Stoppsignal 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Stoppsignal 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Stoppsignal 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Salgsdistrikt	Tekst	255	Ingen
Web-område	Tekst	100	Ingen formateringskontroll (bortsett fra lengdekontroll) utføres av de importerte dataene for dette feltet.
Inntekt hittil i år	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Felt for firmapartnere: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer poster før du importerer firmapartnere til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfirma Partnerfelte	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma-ID	ID	15	Ingen.
Partner-ID	ID	15	Ingen.
Navn på overordnet firma	Tekst	100	Ingen.
Ekstern unik ID for firma	Tekst	30	Ingen.
Ekstern ID for partner	Tekst	30	Ingen.
ID	ID	15	Ingen.
Rolle	Plukklister	30	Ingen.
Tilbakefør rolle	Plukklister	30	Ingen.
Startdato	Dato	Ingen	Ingen.
Sluttdato	Dato	Ingen	Ingen.
Status	Tekst	30	Ingen.
Styrker	Merknad	1999	Ingen.
Svakheter	Merknad	1999	Ingen.
Kontaktperson-ID	ID	15	Ingen.
Primær kontaktperson	Tekst	100	Ingen.
Kommentarer	Merknad	1999	Ingen.

Firmateamfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer firmateam i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standard firmateam	Felttype	Maksimumsle	Kommentarer
Firmatilgang	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Full, Skrivebeskyttet, Rediger, Eier. Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdien du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Firmanavn	Tekst	100	Ingen
Kontaktpersonatilgang	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang. Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdien du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Tilgang til salgsmulighet	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang. Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdien du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Teamrolle	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Eier, Hovedsponsor, Konsulent, Partner, Annet
Bruker-ID	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

Akkrediteringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer akkrediteringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standardakkreditering	Felttype	Maksimumsle	Kommentarer

Avgift for akkreditering	Valuta	22	Ingen.
ID for akkreditering	Tekst	50	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for akkrediteringen.
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Selskap	Tekst	50	Ingen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis kontaktpersonen for akkrediteringen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Valuta	Plukklister	15	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
E-post	Tekst	40	E-postadressen til kontaktpersonen for akkrediteringen.
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kontaktpersonen for akkrediteringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kontaktpersonen for akkrediteringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Navn	Tekst	50	Det anbefales å bruke et unikt akkrediteringsnavn.
Mål	Plukklister	50	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Betalingsvalg	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	50	Telefonnummeret til kontaktpersonen for akkrediteringen.
Primært produkt	Plukklister	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukklister	15	Ingen.
Fornybar	Avmerkingsbok		Ingen.

Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere akkrediteringsopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Akkrediteringsfelt \(på side 509\)](#)

Akkrediteringsforespørselsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørselsdata for kursakkreditering i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standardforespørsel om akkreditering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Dato for akkreditering	Dato	7	Ingen.
Navn på akkreditering	Plukkliste	15	Ingen.
Nummer på akkreditering	Tekst	50	Akkrediteringsnumre er vanligvis unike.
Status for akkreditering	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Forespurt, Innvilget og Avslått.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Utløpsdato	Dato	7	Ingen.
Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Eier	Plukkliste	15	Ingen.

Navn på partner	Plukkliste	15	Ingen.
Plan	Plukkliste	15	Ingen.
Fornybar	Avmerkingsbok	15	Ingen.
Forespørselsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Adressefelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om hvordan du setter opp postene før du importerer adresser til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardadresse Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Adressenavn	Tekst	100	Dette feltet er obligatorisk og må være unikt.
Land	Tekst	30	Ingen
Adresse 1	Tekst	200	Ingen
Adresse 2	Tekst	100	Ingen
Adresse 3	Tekst	100	Ingen
Delstat	Tekst	30	Ingen
Poststed	Tekst	50	Ingen
Provins	Tekst	50	Ingen
Postnummer	Tekst	30	Ingen

Standardadresse Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Beskrivelse	Tekst	100	Ingen
Kommentarer	Tekst	1999	Ingen
Breddegrad	Nummer	22	Du kan bruke denne feltverdien for mobile applikasjoner, for eksempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales og Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, som støtter funksjoner for geografisk koding.
Lengdegrad	Nummer	22	Du kan bruke denne feltverdien for mobile applikasjoner, for eksempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales og Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, som støtter funksjoner for geografisk koding.

Fordelingsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer fordelinger i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfordeling Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fordelingstype	Tekst	30	Ingen
Fordelingsmengde	Nummer	22	Produktmengden som er knyttet til selgeren fra administratoren.
Fordelt mengde	Nummer	22	Mengden av produktet som selgeren har levert i løpet av fordelingsperioden.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Den siste datoen produktet kan utbetales.
Største mengde	Nummer	22	Produktmengden som selgeren kan distribuere til en kunde, på et gitt tidspunkt.
Sorter etter	Nummer	22	Rekkefølgen av produktene i listen som brukeren kan se.

Standardfordeling Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Gjenstående mengde	Nummer	22	Mengden av produktet som selgeren fortsatt har tilgjengelig for levering i fordelingsperioden.
Prøve	Tekst	15	Produktnavnet som er knyttet til fordelingen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen når distribueringen starter.
Stopp prøving	Boolsk	1	Når dette feltet er valgt, indikerer det at produktet ikke kan utbetales lenger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Applikasjonsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer søknadsposter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardsøknad Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Adresse 1	Vartegn	200	Gateadressen for selskapets søknaden kommer fra.
Adresse 2	Vartegn	100	Ingen
Adresse 3	Vartegn	100	Ingen
Poststed	Vartegn	50	Ingen
Land	Vartegn	30	Ingen
Postboks/sorteringskode	Vartegn	200	Ingen
Provins	Vartegn	50	Ingen

Standardsøknad Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
USA: Delstat	Vartegn	10	Ingen
Postnummer	Vartegn	30	Ingen
Årlig inntekt	Nummer	22	Total årlig inntekt for selskapet.
Godkjenningsstatus	Vartegn	30	Gjeldende godkjenningsstatus for søknaden.
Godkjenningsdato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet da søknaden ble godkjent.
Kampanje	Vartegn	15	Navnet på kampanjen som fikk partneren til å levere partnersøknaden.
Mobiltelefonnummer	Vartegn	40	Mobiltelefonnummeret til avsenderen.
Valuta	Plukklister	15	Ingen
Gjeldende godkjenner	Vartegn	15	Navnet på gjeldende godkjenner.
E-postadresse	Vartegn	100	E-postadressen til avsenderen.
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eksisterende partnerskap	Vartegn		Listen over eksisterende partnerskap.
Forventede partnerskapsfordeler	Vartegn	500	Listen over forventede goder fra dette partnerskapet.
Fornavn	Vartegn	50	Fornavnet til avsenderen.
Bransje	Vartegn	50	Bransjen som selskapet driver virksomhet i.
Jobbtittel	Vartegn	75	Jobbtittelen til avsenderen.
Etternavn	Vartegn	50	Etternavnet til avsenderen.
Sted	Vartegn	50	Selskapsstedet.
Hovedfaksnummer	Vartegn	40	Hovedfaksnummeret til selskapet.

Standardsøknad Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Hovedtelefonnummer	Vartegn	40	Det primære telefonnummeret som brukes til å få tak i selskapet.
Navn	Vartegn	50	Navnet på selskapet.
Antall ansatte	Nummer	22	Totalt antall ansatte i selskapet.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Partner	Vartegn	15	Partneren som er knyttet til denne søknaden.
Partnerprogram	Vartegn	15	Navnet på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Partnertype	Vartegn	30	Typen partner som søknaden sendes for.
Programnivå	Vartegn	30	Nivået på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Avvisningsårsak	Vartegn	30	Årsaken til at søknaden ble avvist.
Kilde	Vartegn	30	Kilden søknaden kommer fra, for eksempel Web-område, direktepost, e-post og så videre.
Sendestatus	Vartegn	30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet søknaden ble sendt.
Web-område	Vartegn	100	URL-adressen for selskapet.
Faksnummer arbeid	Vartegn	40	Faksnummeret til avsenderen på arbeid.
Telefonnummer arbeid	Vartegn	40	Telefonnummeret til avsenderen på arbeid.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for kontaktperson for avtale: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en kontaktperson og en avtale i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardavtalen for en kontaktperson	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for avtale	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Avtalebrukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en bruker og en avtale i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardavtalen for en bruker	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bruker-ID	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for avtale	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Avtale-, oppgave- og besøksfelt: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer avtaler og oppgaver i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Velg riktig tidsformat. Hvis du velger tidsformatet TT:MM:SS AM, får du best resultat ved å indikere om dataene er AM eller PM i CSV-filen. Hvis du velger tidsformater med AM/PM uten at dataene inneholder AM eller PM, behandles feltet på følgende måte: Hvis HH-feltet er større enn eller lik 8 og mindre enn eller lik 12, regnes feltet som AM. Hvis HH-feltet er mindre enn 8 og større enn 12, regnes feltet som PM. For eksempel: 7:00:00 behandles som 7:00 PM, mens 9:00:00 behandles som 9:00 AM.

Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Aktivitet	Tekst	100	Ingen
Valuta for aktivitet	Plukkliste	15	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Avtalepåminnelse	Plukkliste	30	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Kampanje	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Kommentarer	Merknad	250	Ingen
Kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til

Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Forfallsdato	Dato	32	Ingen. Dette feltet er tilgjengelig for oppgaver. Feltet er obligatorisk som standard.
Sluttidspunkt	Dato/klokkeslett	32	Ingen. Dette feltet er tilgjengelig for avtaler. Feltet er obligatorisk som standard.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Hendelse	Plukklister	50	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Forespørsel om midler	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Skrivebeskyttet.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Kundeemne	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kundeemne	Tekst	30	Ingen
Sted	Tekst	100	Bare for avtaler.
Salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.

Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Prioritet	Plukklister	30	Dette feltet er obligatorisk som standard. Gyldige standardverdier: 1-Høy, 2-Middels, 3-Lav
Privat	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Serviceforespørsel	Tekst	64	Ingen
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30	Ingen
Starttidspunkt	Dato/klokkeslett	32	Ingen. Dette feltet er tilgjengelig for avtaler. Feltet er obligatorisk som standard.
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier er: Fullført, Utsatt, Pågår, Venter på en annen, Ikke startet
Emne	Tekst	150	Tilgjengelig for oppgaver og avtaler. Feltet er obligatorisk som standard.
Valuta for oppgave	Tekst	15	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Oppgavepåminnelse	Dato/klokkeslett	32	Ingen.
Type	Plukklister	30	Dette feltet er tilgjengelig for oppgaver og avtaler. Gyldige standardverdier er: Samtale, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Møte, Annet, Personlig, Presentasjon, Oppgave

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Aktivitetsfelt \(på side 221\)](#)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Aktivafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer aktiva i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard aktiva	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Valuta for aktiva	Plukklister	20	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Kontrakt	Tekst	30	Ingen
Kundekontaktperson	Tekst	255	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen
Utløpsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Installasjonsdato	Dato	7	Dagens dato settes automatisk inn i dette feltet når du importerer aktiva til Oracle CRM On Demand.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Varseldato	Dato	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Driftsstatus	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen

Felt navn for standard aktiva	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Produktnavn	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	15	Ingen
Mengde	Nummer	15	Ingen
Serienummer	Tekst	100	Ingen
Skipningsdato	Dato	7	Ingen
Garanti	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Spore aktiva \(på side 270\)](#)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for blokkerte produkter: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp poster før du importerer blokkerte produktposter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard blokkert produkt Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Valuta	Plukklister	15	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen

Standard blokkert produkt Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
ID	Tekst	15	Ingen
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1	Ingen
Indeksert valuta	Valuta	22	Ingen
Indekseringsdato	Dato/ klokkeslett	32	Ingen
Indeksert tall	Nummer	22	Ingen
Indeksert plukkliste 1	Plukkliste	30	Ingen
Indeksert plukkliste 2	Plukkliste	30	Ingen
Indeksert plukkliste 3	Plukkliste	30	Ingen
Indeksert plukkliste 4	Plukkliste	30	Ingen
Indeksert plukkliste 5	Plukkliste	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Produkt	Tekst	100	Ingen
Kontaktperson: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Produkt: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen

Bokbrukerfelt: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer bokbrukere til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av bøker i Oracle CRM On Demand, se [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#).

Feltnavn for standard bokbrukere	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilgangsprofil	Streng	100	Ingen
Bokbrukerrolle	Streng	30	Ingen
Brukere	Streng	50	Dette feltet er verdien for brukeraliaset.
Boknavn	Streng	150	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du bare angir en verdi i feltet Boknavn eller i feltet Bok-ID, ikke begge deler.
Bok-ID	Streng	15	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du bare angir en verdi i feltet Boknavn eller i feltet Bok-ID, ikke begge deler. Hvis du oppdaterer en eksisterende post, er feltet Bok-ID obligatorisk.
Bruker-ID	Streng	15	Hvis du oppdaterer en eksisterende post, er feltet Bruker-ID obligatorisk. Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir verdier i minst ett av følgende felt: Påloggings-ID for bruker, Bruker-ID eller Ekstern ID for bruker.
Ekstern ID for bruker	Streng	30	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir verdier i minst ett av følgende felt: Påloggings-ID for bruker, Bruker-ID eller Ekstern ID for bruker.

Feltnavn for standard bokbrukere	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Brukerpåloggings-ID	Streng	50	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir verdier i minst ett av følgende felt: Påloggings-ID for bruker, Bruker-ID eller Ekstern ID for bruker.

Bokfelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer bøker til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av bøker i Oracle CRM On Demand, se [Bokhåndtering \(på side 1401\)](#).

Feltnavn for standardbøker	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bok-ID	Streng	15	Ingen
Overordnet bok	Streng	150	Ingen
Boktype	Streng	30	Ingen
Kan inneholde data	Streng	1	Ingen
Boknavn	Streng	150	Ingen
Beskrivelse	Streng	255	Ingen
Partner	Streng	100	Hvis du vil importere feltet Partner, anbefales det at du også importerer feltet Sted.
Ekstern unik ID	Streng	30	Ingen
Sted	Streng	50	Dette feltet er partnerstedet.

Meglerprofilfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meglerprofildata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard meglerprofil	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på meglerprofil	Tekst	40	Navnet på meglerprofilen.
År for meglerprofil	Plukklister	30	Året da meglerprofilen er gyldig.
Historisk og fremtidig vekst for selskap	Tekst	250	Beskrivelse av selskapshistorikk og fremtidig vekst for megleren.
Selskapsoversikt	Tekst	250	Gir tilleggsopplysninger om megleren.
Opprettet	Tekst	30	Disse opplysningene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand: Navnet på personen som opprettet meglerprofilen, etterfulgt av datoen.
Valuta	Plukklister	15	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Faksnummer	Telefon	35	Meglerens faksnummer
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Endret	Tekst	30	Disse opplysningene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand: Navnet på personen som sist endret meglerprofilen, etterfulgt av datoen.
Partner	Plukklister	30	Meglerens navn.
Telefonnummer	Telefon	35	Meglerens telefonnummer.
Plukklisterverdigrupper	Tekst	50	Ingen
Primæradresse	Tekst	50	Meglerens primæradresse.

Underkanal	Plukkliste	30	Meglerdekningen. Følgende gyldige standardverdier finnes: Globale, Lokale, Nasjonale, Regionale og Engroshandlere.
Segmentering	Plukkliste	30	Meglersegmenteringen. Følgende gyldige standardverdier finnes: Kommersiell, Vekst og Detaljhandel.
Salgsdistrikt / regional struktur	Tekst	250	Meglerområdet eller den regionale strukturen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere meglerprofilopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Meglerprofilfelt \(på side 706\)](#)

Forretningsplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forretningsplanfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forretningsplan Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Valuta	Plukkliste	20	Ingen
Beskrivelse	Merknad	250	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato	7	Ingen
Merknader	Tekst	250	Ingen
Salgsmuligheter	Tekst	250	Ingen

Standard forretningsplan Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på overordnet plan	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.
Periode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for perioden.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Planinntekt	Valuta	22	Ingen
Produktnavn	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for produktet.
Status	Plukklister	30	Ingen
Styrker	Tekst	250	Ingen
Trusler	Tekst	250	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen
Svakheter	Tekst	250	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Kampanjefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kampanjer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardkampanje Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Faktisk kostnad	Valuta	15	Ingen
Målgruppe	Tekst	2000	Ingen

Standardkampanje Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Budsjettert kostnad	Valuta	15	Ingen
Valuta for kampanje	Plukkliste	15	Ingen
E-post for kampanje	Tekst	50	Ingen
Navn på kampanje	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Telefonnummer for kampanje	Telefon	40	Ingen
Type kampanje	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område, Annet.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Sluttdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Målsatte kundeemner (antall)	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Mål	Tekst	2000	Ingen
Tilbud	Tekst	255	Ingen
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-

Standardkampanje Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Inntektsmål	Valuta	15	Ingen
Kildekode	Tekst	30	Obligatorisk felt som standard.
Startdato	Dato	7	Ingen
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Planlagt, Aktiv, Fullført

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kampanjefelt: Klargjøring til import \(på side 1671\)](#)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Kampanjemottakerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kampanjemottakere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Når du skal importere felt for kampanjemottakere, må du minst angi en verdi for Ekstern ID for kontaktperson og Navn på kampanje.

Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimumslengde
Leveransestatus	Tekst	30
Svarstatus	Tekst	30
Navn på kampanje	Tekst	100
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30

Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimumsle
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	250

Sertifiseringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer sertifiseringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardsertifisering	Felttype	Maksimumsle	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Avgift for sertifisering	Valuta	22	Ingen.
ID for sertifisering	Tekst	50	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for sertifiseringen.
Selskap	Tekst	50	Ingen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis kontaktpersonen for sertifiseringen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
E-post	Tekst	50	E-postadressen til kontaktpersonen for sertifiseringen.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kontaktpersonen for sertifiseringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kontaktpersonen for sertifiseringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Navn	Tekst	50	Navnet på sertifiseringen.
Mål	Plukklister	15	Ingen.

Eier	Plukkliste	30	Ingen.
Betalingsvalg	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til kontaktpersonen for sertifiseringen.
Primært produkt	Plukkliste	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukkliste	15	Ingen.
Fornybar	Avmerkingsboks		Ingen.
Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Før salg, Etter salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere sertifiseringsopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Sertifiseringsfelt \(på side 501\)](#)

Sertifiseringsforespørselsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer sertifiseringsforespørselsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standardforespørsel om sertifisering	Felttype	Maksimums lengde	Kommentarer
Navn på kandidat	Plukkliste	15	Ingen.

Dato for kandidat	Dato	7	Ingen.
Navn på sertifisering	Plukkliste	15	Ingen.
Nummer på sertifisering	Tekst	50	Sertifiseringsnumre er vanligvis unike.
Sertifiseringsstatus	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Forespurt, Innvilget og Avslått.
Valuta	Plukkliste	15	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Utløpsdato	Dato	7	Ingen.
Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Eier	Plukkliste	15	Ingen.
Plan	Plukkliste	15	Ingen.
Forespørselsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Fornybar	Avmerkingsboks		Ingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Sertifiseringsfelt \(på side 501\)](#)

Kravfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kravdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for kravdata.

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Arbeidsdyktighet	Plukkliste	30	Ingen
Adresse	Tekst	200	Ingen
Adresselinje 1	Tekst	100	Ingen
Adresselinje 2	Tekst	100	Ingen
Gjeldsbeløp	Valuta	22	Ingen
Tapsbeløp	Valuta	22	Ingen
Forårsaket	Plukkliste	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Den utestengte institusjonen (bedriftskontoen) som er knyttet til denne posten.
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Tapskategori	Plukkliste	30	Ingen
Poststed	Tekst	50	Ingen
Kravnummer	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Ansattklasse	Plukkliste	30	Ingen
Lukkingsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Kommentarer	Tekst	250	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	30	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Betingelser	Tekst	50	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Land	Tekst	30	Ingen
Fylke	Tekst	50	Ingen

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om krav	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om skade	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Skadenummer for ansatt	Nummer	22	Ingen
Hendelsesnummer	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/ klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Navn på sykehus	Tekst	50	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Skadet i arbeidstiden	Plukkliste	30	Ingen
Tapstype	Plukkliste	30	Ingen
Gjeldskilde	Plukkliste	30	Ingen
Bransje	Plukkliste	30	Ingen
Tapssted	Plukkliste	30	Ingen
Tapskode	Plukkliste	30	Ingen
Dato og klokkeslett for tap	Dato/ klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Tapsbeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Tapstype	Plukkliste	30	Ingen
Medisinsk skadekode	Plukkliste	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Skadet kroppsdel	Plukkliste	30	Ingen
Skadenummer for person	Nummer	22	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Skadested	Plukkliste	30	Ingen
Politistasjon	Tekst	50	Ingen
Politiets rapportnummer	Tekst	50	Ingen
Polise	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for politisen som er knyttet til denne posten.
Postnummer	Tekst	30	Ingen
Provins	Tekst	50	Ingen
Forbindelse til forsikringstaker	Plukkliste	30	Ingen
Rapportdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Rapportnummer	Tekst	50	Ingen
Rapportert av	Plukkliste	30	Ingen
Kontaktopplysninger for rapporterer	Tekst	50	Ingen
Delstat	Tekst	10	Ingen

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Status	Plukkliste	30	Ingen
Dødstidspunkt	Dato/ klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Skadetype	Plukkliste	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for kontaktpersonadresse: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer CSV-filen før du importerer kontaktpersonadresser til Oracle CRM On Demand.

Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Du kan bare importere kontaktpersonadressefelt til Oracle CRM On Demand hvis delte adresser er konfigurert for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se [Håndtere adresser \(på side 336\)](#).

Feltnavn for standard kontaktpersonadresse	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Rad-ID	ID	15	Ingen.
Kontaktperson-ID	ID	15	Ingen.
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen.
Adresse-ID	ID	15	Ingen.
Ekstern ID for adresse	Tekst	30	Ingen.
Adresstype	Plukkliste	30	Disse standardadresstypene er tilgjengelige: Bolig, Kontor, Ferie/ fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinikk.

Felt navn for standard kontaktpersonadresse	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Primær	Avmerkingsboks	1	Hvis feltet Primær har verdien J, er adressen en primæradresse. Verdiene for dette feltet er J og N.

Kontaktpersonbokfelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersonbøker i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis du vil importere firmabok- eller kontaktpersonbokposter, må rollen din ha rettigheten Håndter fremtidige bøker.

Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsbaserte boktilordninger, se [Om tidsbaserte boktilordninger \(på side 1417\)](#).

Felt navn for standard bokkontaktpersoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn	Streng	150	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir en verdi i feltet Navn eller i feltet Bok-ID, ikke begge deler. Hvis du oppdaterer en eksisterende post, er feltet Navn obligatorisk.
Bok-ID	Streng	15	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir en verdi i feltet Navn eller i feltet Bok-ID, ikke begge deler. Hvis du oppdaterer en eksisterende post, er feltet Bok-ID obligatorisk.
Ekstern ID for bok	Streng	30	Ingen

Feltnavn for standard bokkontaktpersoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktperson: ID	Streng	15	Kontaktperson-ID-en er rad-ID-en for kontaktpersonen.
Ekstern ID for kontaktperson	Streng	30	Ingen
Startdato	Dato	Ingen	Datoen postaktiveringen må finne sted.
Sluttdato	Dato	Ingen	Datoen postaktiveringen må avsluttes.
Fremtidig primær	Streng	1	Hvis feltet Fremtidig primær har verdien J, settes boken for den gjeldende posten til primær for dataobjektet når boken aktiveres. Dette er basert på feltet Startdato. Verdiene for dette feltet er J og N.

Kontaktpersonfelt: Klargjøring til import

Hvis du har separate filer som skal importeres for firmaer og kontaktpersoner, importerer du firmaene først og deretter kontaktpersonene. Kontroller at importfilen for kontaktpersoner inneholder gyldige firmanavn fra importfilen for firmaer.

Hvis du bare har en importfil for kontaktpersoner, opprettes firmaposter basert på firmanavndataene i feltet Firmanavn i importfilen for kontaktpersoner. Hvis kontaktpersonposten inneholder alternative adressedata, opprettes et nytt firma i Oracle CRM On Demand, og den alternative adressen settes inn som forsendelsesadresse. Faktureringsadressen blir stående tom.

Hvis flere kontaktpersoner er knyttet til det samme firmaet, settes firmaets adressefelt til de alternative adresseverdiene som er knyttet til den første kontaktpersonen som er importert for dette firmaet. Hvis den første kontaktpersonen som er importert, ikke inneholder alternative adressedata, men etterfølgende poster *gjør dette*, er firmaets adressefelt tomme, siden bare den første importerte kontaktpersonen regnes med når verdiene i firmaets adressefelt skal angis. Hvis du importerer bare fra en importfil for kontaktpersoner, må du derfor sortere dataene etter firmanavn før du importerer, og deretter kontrollere at den første kontaktpersonen for hvert firmanavn inneholder adressen du vil bruke for firmaet.

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Teksten i dette feltet er ett av flere felt som brukes til å finne treff for en eksisterende firmapost. Hvis ingen treff blir funnet, er det firmanavnet for et nytt firma som opprettes, som en del av importeringen av kontaktpersonen. For mer informasjon, se Om postduplikater og eksterne ID-er (på side 1617) .
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Teksten i dette feltet er ett av flere felt som brukes til å finne treff for en eksisterende firmapost. For mer informasjon, se Om postduplikater og eksterne ID-er (på side 1617) .
Navn på assistent	Tekst	50	Ingen
Telefonnummer til assistent	Telefon	40	Ingen
Beste tidspunkt for besøk	Plukklister	30	Standardverdiene er Tidlig ettermiddag, Tidlig morgen, Kveld, Sen ettermiddag, Formiddag og Lørdag. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklister.
Årsakskode for blokkert	Plukklister	30	Standardverdier er Forretning, Ikke se, Ikke send, HR og Juridisk. Du kan redigere denne plukklister.
Besøksfrekvens	Plukklister	30	Standardverdiene er Ingen besøk, 1-2 ganger/år, 3-4 ganger/år og > 5 ganger/år. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklister.
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Klient siden dato	Dato	Ikke tilgjengelig	Dagens dato settes automatisk inn i dette feltet når verdien Klient velges på rullegardinmenyen Kontaktpersontype.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktpersonadresse	Plukkliste	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Verdien må være lik feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Kontaktpersonadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Kontaktpersonadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Poststed til kontaktperson	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Land til kontaktperson	Plukkliste	30	Standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Valuta for kontaktperson	Plukkliste	20	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Postboks/sorteringskode for kontaktperson	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 1597)).

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Provins for kontaktperson	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressesetlording (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Type kontaktperson	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Prospekt, Kunde, Partner og Konkurrent
Amerikansk delstat for kontaktperson	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for kontaktperson	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Kredittverdighet	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valuta	Plukkliste	15	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Gjeldende investeringsblanding	Plukkliste	30	Standardverdiene er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigere denne plukklisen.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kunde-ID	Tekst	11	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dato	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Grad	Plukkliste	30	Standardverdier er PhD, M.D., D.O., MBA, Sykepleier, R.T., Registrert apoteker, Master of Science, Tannlege, Registreringsnummer og Master of Public Health. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Avdeling	Tekst	75	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
E-post	Tekst	100	Hvis det er merket av for Tillat Unicode-tegn i e-postfelt i selskapsprofilen, er de fleste Unicode (UTF-8)-tegn tillatt. Hvis du vil ha mer informasjon om avmerkingsboksen Tillat Unicode-tegn i e-postfelt, se Konfigurere selskapsinnstillinger (på side 1112) . For informasjon om hvilke tegn som kan brukes i e-postadresser, se Om spesialtegn i e-postadresser (på side 60) .
Erfaringsnivå	Plukkliste	30	Standardverdiene er Ingen, Begrenset, God og Omfattende. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fornavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Etternavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Kjønn	Plukkliste	1	Standardverdiene er F og M. Du kan redigere denne plukklisten. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Telefonnummer privat	Telefon	40	Ingen
Verdi for bopel	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Investeringshorisont	Plukkliste	30	Standardverdiene er Kortsiktig, Mellomlangsigtig og Langsigtig. Du kan redigere denne plukklisten. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Siste besøksdato	Dato/ klokkeslett		Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Etternavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Kilde for kundeemne	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område og Annet.
Livshendelse	Plukkliste	30	Standardverdiene er Ekteskap, Barnefødsel, Pensjonering, Skilsmisse og Annet. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Leder	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringssiden for kontaktpersoner).
Ekstern ID for leder	Tekst	30	Ingen
Sivilstand	Plukkliste	30	Standardverdiene er Enslig, Skilt, Gift, Partner, Separert, Enke/enkemann og Enkemann. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Markedspotensial	Plukkliste	30	Standardverdiene er Høy, Middels og Lav. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Hr/fru	Plukkliste	15	Gyldige standardverdier: Frk., Hr., Fr., Fru og Dr.
Aldri e-post	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Mål	Plukkliste	30	Standardverdiene er Kapitalbevaring, Inntekt, Inntekt/vekst, Balansert, Vekst, Aggressiv vekst og Internasjonal spredning. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Godta	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Avslå	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eie eller leie	Plukkliste	30	Standardverdiene er Eie og Leie. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til brukerens påloggings-ID for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til ID-en for pålogging via e-post for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til ID-en for pålogging via e-post for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
ID for eksternt system for personlig adresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukklister. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Primært mål	Plukklister	30	Standardverdier er Spareplan for barns utdanning, Sparer til høyere utdanning, Nytt bosted, Økende velstand, Eiendomsplanlegging, Bevarer mine aktiva og Pensjonering. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privat	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis du vil at denne kontaktpersonen bare skal vises for firmaeieren.
Yrke	Tekst	50	Ingen.
Kvalifiseringsdato	Dato/ klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Vurdering 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Vurdering 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Vurdering 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Risikoprofil	Plukkliste	30	Standardverdier er Risikoaversjon, Risikotaker, Konservativ, Moderat og Aggressiv. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist av	Plukkliste	101	Ingen.
Rute	Plukkliste	30	Standardverdiene er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Plukkliste	30	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstendig næringsdrivende	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kildekampanje	Plukkliste	100	Kampanjen som genererte kontaktpersonen.
Status	Plukkliste	30	I denne kolonnen lagres statusen for en klient eller kontaktperson. Følgende verdier er tillatt: Aktiv, Stille registrert og Inaktiv registrert.
Stoppsignal 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Stoppsignal 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Stoppsignal 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Skatteklasser	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Plukklister	30	Standardverdiene er Gull, Sølv, Bronse, 100 på topp, Topp, Middels og Lav. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tidssone	Plukklister	30	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige standardverdiene.
Sum aktiva	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sum utgifter	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inntekt	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total gjeld	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total nettoverdi	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Plukklister	30	Standardverdier er Prospekt, Kunde, Partner og Konkurrent.
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen
Telefonnummer arbeid	Telefon	40	Ingen
Salg hittil i år	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

■ [Kontaktpersonfelt \(på side 297\)](#)

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer delstatslisenser i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard delstatslisens for kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Utløpsdato	Tekst	7	Datoen når den medisinske lisensen for denne kontaktpersonen vil utløpe, hvis kjent.
Lisensnummer	Tekst	30	Det obligatoriske lisensnummeret for kontaktpersonen i den angitte delstaten.
Delstat	Tekst	30	En delstat i USA eller en provins i Canada (valgfritt).
Status	Tekst	30	Standardverdiene for statusen for lisensen er: Tom, Aktiv eller Utløpt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Delstatslisenser for kontaktpersoner \(på side 522\)](#)

Felt for kontaktpersonsteam: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersonsteam i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktpersontilgang	Plukkliste	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang. Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60	Ingen
Teamrolle	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Eier, Hovedsponsor, Konsulent, Partner, Annet
Bruker-ID	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Dele poster \(team\) \(på side 138\)](#)
- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Kurspåmeldingsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kurspåmeldingsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kurspåmelding	Feltpype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på kandidat	Plukkliste	15	Ingen.
Fullføringsdato	Dato	22	Ingen.
Navn på kurs	Plukkliste	15	Det anbefales å bruke et unikt kursnavn.
Valuta	Plukkliste	15	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.

Påmeldingsdato	Dato	22	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Påmeldingsnummer	Tekst	100	Ingen.
Påmeldingsstatus	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Påmeldt, Fullført og Ufullstendig.
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Partner for tilbud	Plukklister	15	Tredjepartsselskapet der kandidaten melder seg på kurset. Registreringen er vanligvis basert på listen over partnere som tilbyr kurset.
Eier	Plukklister	15	Ingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Kursfelt \(på side 484\)](#)

Kursfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kursdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardkurs	Felttype	Maksimums lengde	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Selskap	Tekst	100	Selskapet der kurskontaktpersonen arbeider.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis kurskontaktpersonen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.

Avgift for kurs	Valuta	22	Ingen.
ID for kurs	Tekst	30	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for kurset, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Lengde for kurs (dager)	Nummer	22	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
Varighet (timer)	Nummer	22	Ingen.
E-post	Tekst	100	E-postadressen til kurskontaktpersonen.
Eksamen	Plukklister	15	Ingen.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kurskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Format	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Ledet av instruktør, Databasert opplæring og Selvstudium.
Treningslaboratorium	Avmerkingsbok	1	Ingen.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kurskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Middels	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Klasserom, Tilkoblet og CD/DVD.
Navn	Tekst	100	Det anbefales å bruke et unikt kursnavn.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Betalingsvalg	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til kurskontaktpersonen.
Primært produkt	Plukklister	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukklister	15	Ingen.

Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Før salg, Etter salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere kursopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Kursfelt \(på side 484\)](#)

Dekningsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer dekningsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for dekningsdata.

Navn på dekningsfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Start	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Dekning	Plukkliste	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Dekningsnavn	Tekst	100	Ingen
Dekningsprodukt	Tekst	15	Ingen
Dekningsprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.

Navn på dekningsfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Dekningsstatus	Plukkliste	30	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Fradragsberettiget	Valuta	22	Ingen
Slutt	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Enkeltgrense	Valuta	22	Ingen
Forsikringsbeløp	Valuta	22	Ingen
Forsikret eiendom	Tekst	30	Ingen
Forsikret eiendom: ID for eksternt system	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Polise	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Total grense	Valuta	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for egendefinert objekt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer egendefinerte objektfelt for egendefinerte objekter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Egendefinert objekt 01, egendefinert objekt 02 og egendefinert objekt 03

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for egendefinert objekt 01, egendefinert objekt 02 og egendefinert objekt 03.

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Navn	Tekst	50
Firmasted	Tekst	50
Beskrivelse	Tekst	16 350
Egendefinerte objekter 04-15	Tekst	50
Divisjon	Tekst	50
Ekstern unik ID for egendefinert objekt 04-15	Tekst	30
Integrerings-ID	Tekst	30
Ekstern unik ID	Tekst	30
Eier	E-post	50
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50
Valuta	Tekst	20
Hurtigsøk 1	Tekst	50
Hurtigsøk 2	Tekst	50
Indeksert plukklister 1	Tekst	30
Indeksert plukklister 2	Tekst	30
Indeksert plukklister 3	Tekst	30

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Indeksert plukklister 4	Tekst	30
Indeksert plukklister 5	Tekst	30
Indeksert tall	Nummer	16
Indekseringsdato	Dato/ klokkeslett	32
Indeksert valuta	Valuta	25
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Type	Tekst	30
Firma	Tekst	100
Kampanje	Tekst	100
Kontaktperson	Tekst	255
Egendefinert objekt 01	Tekst	50
Egendefinert objekt 02	Tekst	50
Egendefinert objekt 03	Tekst	50
Forhandler	Tekst	100
Hendelse	Tekst	50
Midler	Tekst	50
Husholdning	Tekst	50
Kundeemne	Tekst	255
Salgsmulighet	Tekst	100
Portefølje	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Serviceforespørsel	Tekst	64

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Løsning	Tekst	100
Kjøretøy	Tekst	100
Ekstern ID for firma	Tekst	30
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 01	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 02	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 03	Tekst	30
Ekstern ID for kundeemne	Tekst	30
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30
Ekstern ID for eier	Tekst	30
Ekstern ID for portefølje	Tekst	30
Ekstern ID for produkt	Tekst	30
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30
Ekstern ID for løsning	Tekst	30

Egendefinert objekt 04 og høyere

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for egendefinert objekt 04 og høyere.

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Firma	Tekst	100
Aktivitet	Tekst	100
Bok	Streng	150
Bok:ID	Streng	15
Kampanje	Tekst	100

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Egendefinerte objekter 01-15	Tekst	50
Forhandler	Tekst	100
Beskrivelse	Tekst	16 350
Valutakursdato	Dato	32
Ekstern unik ID	Tekst	30
Hendelse	Tekst	50
Midler	Tekst	50
Forespørsel om midler	Tekst	50
Husholdning	Tekst	1
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Indeksert valuta	Valuta	25
Indekseringsdato	Dato/ klokkeslett	32
Indeksert tall	Nummer	16
Indeksert plukklister 1	Tekst	30
Indeksert plukklister 2	Tekst	30
Indeksert plukklister 3	Tekst	30
Indeksert plukklister 4	Tekst	30
Indeksert plukklister 5	Tekst	30
Integrerings-ID	Tekst	30
Kundeemne	Tekst	225
Navn	Tekst	50
Salgsmulighet	Tekst	100

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Eier	E-post	50
Portefølje	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Hurtigsøk 1	Tekst	50
Hurtigsøk 2	Tekst	50
Serviceforespørsel	Tekst	64
Type	Tekst	30
Kjøretøy	Tekst	100
Ekstern unik ID for firma	Tekst	30
Ekstern unik ID for aktivitet	Tekst	30
Ekstern system-ID for aktiva	Tekst	30
Ekstern unik ID for kampanje	Tekst	30
Ekstern system-ID for selskap	Tekst	30
Ekstern unik ID for kontaktperson	Tekst	30
Eksterne unike ID-er for egendefinert objekt 01-15	Tekst	30
Ekstern unik ID for forhandler	Tekst	30
Ekstern unik ID for forespørsel om midler	Tekst	30
Ekstern unik ID for husholdning	Tekst	30
Ekstern unik ID for salgsmulighet	Tekst	30
Ekstern unik ID for eier	Tekst	30
Ekstern unik ID for portefølje	Tekst	30
Ekstern unik ID for produkt	Tekst	30

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Ekstern unik ID for serviceforespørsel	Tekst	30
Ekstern unik ID for løsningsforespørsel	Tekst	30
Ekstern unik ID for kjøretøy	Tekst	30

Skadefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer skadedata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for skadedata.

Navn på skadefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Krav	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Krav: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Skade	Tekst	50	Ingen
Skadebeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Skadenavn	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Beskrivelse av skadet eiendom	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Type skadet eiendom	Tekst	50	Ingen

Navn på skadefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Anslått beløp	Valuta	22	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Forsikringseiendom	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Forsikringseiendom: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Eiendomsnummer	Nummer	22	Ingen
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for avtaleregistrering: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer avtaleregistreringer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Godkjenningsstatus	Plukkliste	30	De gyldige verdiene for dette feltet er: Venter på godkjenning, Godkjent, Avvist, Returnert, Annullert og Utløpt.
Godkjenningsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Tilknyttet kontaktperson	Plukkliste	100	Ingen
Tilknyttet kunde	Plukkliste	100	Ingen
Tilknyttet kundeemne	Tekst	100	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Fornavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Etternavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Etternavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet salgsmulighet	Plukkliste	100	Ingen
Mobiltelefon	Tekst	40	Ingen
Poststed	Tekst	50	Ingen
Lukkingsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Selskapsnavn	Tekst	50	Ingen
Omgjort til salgsmulighet	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Land	Plukkliste	50	Ingen
Gjeldende godkjenner	Plukkliste	100	Ingen

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Opprettet: Dato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Valuta	Plukklister	Ikke tilgjengelig	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare til de gyldige verdiene.
Avtalestørrelse	Valuta	15	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
E-post	Tekst	50	Ingen
Valutakurs	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Utløpsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID	Tekst	40	Ingen
Faks	Tekst	40	Ingen
Endelig godkjenner	Plukklister	100	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Ingen
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Etternavn	Tekst	50	Ingen
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen
Endret: Dato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Hr/fru	Plukklister	30	Ingen
Navn	Tekst	100	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ny kontaktperson	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ny kunde	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ny salgsmulighet	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Dette feltet angir om salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen, er en ny salgsmulighet.
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Mål	Tekst	100	Ingen
Mål: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Eier	Plukkliste	30	Dataene i dette feltet må svare til bruker-ID-en for en eksisterende bruker av Oracle CRM On Demand. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig importfelt når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Eierpartnerfirma	Plukkliste	100	I dette feltet vises partnerselskapet for eieren av avtaleregistreringen automatisk som standard. Dette feltet er skrivebeskyttet. Opplastingsprosessen i Oracle CRM On Demand kan ikke oppdatere dette feltet.
Opprinnelig partnerfirma	Plukkliste	100	Partneren som opprinnelig oppdaget salgsmuligheten. Denne partneren er vanligvis den samme som hovedpartneren, men kan være en annen. Dette feltet er valgfritt.
Partnerprogram	Plukkliste	50	Ingen

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Postnummer	Tekst	30	Ingen
Hovedpartner	Plukklister	100	Den primære partneren er ansvarlig for avtaleregistreringen. Dette feltet, sammen med feltet Sted for hovedpartner identifiserer en partner unikt. Dette feltet kan ikke være null.
Sted for hovedpartner	Tekst	50	Stedet for den primære partneren som er nevnt i forrige celle. Dette feltet, sammen med feltet Hovedpartner identifiserer en partner unikt. Dette feltet kan være null.
Produktinteresse	Tekst	100	Ingen
Avvisningsårsak	Plukklister	30	Ingen
Spesialpris forespurt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Delstat	Plukklister	30	Ingen
Gateadresse	Tekst	100	Ingen
Sendestatus	Plukklister	30	De gyldige verdiene for dette feltet er: Ikke sendt, Sendt og Tilbakekalt.
Sendedato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Support forespurt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Telefonnummer	Tekst	40	Ingen
Type	Plukklister	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Standard og Ikke standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Forhandlerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forhandlerfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

MERKNAD: Denne delen er spesiell for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn	Tekst	100	Ingen
Område	Tekst	50	Ingen
Område	Tekst	50	Ingen
Overordnet forhandler	Tekst	100	Ingen
Status	Tekst	255	Ingen
Overordnet område	Tekst	50	Ingen
Telefonnummer	Telefon	40	Ingen
E-post	Tekst	50	Ingen
URL-adresse	Tekst	100	Ingen
Status	Tekst	30	Ingen
Faksnummer	Telefon	40	Ingen
Valuta	Tekst	20	Ingen
Fase	Tekst	30	Ingen
Rangering	Nummer	16	Ingen

Felt navn for standardforhandler	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Faktureringsadresse	Plukkliste	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Verdien må være lik feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringspoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsland	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for U.S. er <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.

Felt navn for standardforhandler	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Faktureringsprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller ekvivalentene til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Amerikansk delstat for fakturering	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA (med bare store bokstaver). Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for fakturering	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for fakturaadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukkliste. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Forsendelsesadresse	Tekst	30	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Denne verdien må samsvare med feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.

Felt navn for standardforhandler	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsespoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesland	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Gyldig verdi for USA er <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller ekvivalentene til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.

Felt navn for standardforhandler	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukklister	2	Gyldige standardverdier er standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for forsendelse	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for skipningsadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukklister. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for overordnet forhandler	Tekst	30	Ingen
ID for primær eier	ID	15	Ingen
Forhandlertype	Tekst	30	Ingen
Endret: Ekstern dato	Dato/ klokkeslett	32	Ingen
Eier	E-post	50	Ingen
Endret av	Tekst	255	Ingen
Rad-ID	ID	15	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Egendefinert objekt <i>N</i>	Tekst	50	Ingen
Indeksert plukklister 1	Tekst	30	Ingen

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Indeksert plukkliste 2	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukkliste 3	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukkliste 4	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukkliste 5	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukkliste 6	Tekst	30	Ingen
Indeksert tall	Nummer	16	Ingen
Indekseringsdato	Dato/ klokkeslett	32	Ingen
Indeksert valuta	Valuta	25	Ingen
Indeksert lang tekst	Tekst	255	Ingen
Indeksert kort tekst 1	Tekst	100	Ingen
Indeksert kort tekst 2	Tekst	100	Ingen
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1	Ingen

Hendelsesfelt: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer CSV-filen før du importerer hendelsesfelt til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du kontakte selskapsadministratoren for å fastsette det nye navnet for feltet.

Hendelse Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Rad-ID	ID	15	Ingen.
Produkt	Plukkliste	100	Ingen.
Produktkategori	Plukkliste	100	Ingen.

Hendelse Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Eieralias	Tekst	50	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Divisjon	Tekst	50	Ingen.
Øktdetaljer	Tekst	500	Ingen.
Fornavn på eier	Tekst	50	Ingen.
Etternavn på eier	Tekst	50	Ingen.
ID for primær eier	ID	15	Ingen.
Plukklisteverdigruppe	Tekst	50	Ingen.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen.
ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen.
Indeksert tall	Heltall	Ikke tilgjengelig	Verdien i dette feltet må være en gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Indeksert plukklister 1	Plukklister	30	Ingen.
Indeksert plukklister 2	Plukklister	30	Ingen.
Indeksert plukklister 3	Plukklister	30	Ingen.
Indeksert plukklister 4	Plukklister	30	Ingen.
Indeksert plukklister 5	Plukklister	30	Ingen.
Indeksert plukklister 6	Plukklister	30	Ingen.
Indeksert lang tekst	Tekst	255	Ingen.
Indeksert kort tekst 1	Tekst	40	Ingen.
Indeksert kort tekst 2	Tekst	40	Ingen.
Type	Plukklister	15	Ingen.
Sted	Tekst	100	Ingen.

Hendelse Feltnavn	Datatype	Maksimumslenge	Kommentarer
Maksimalt antall deltakere	Heltall	Ikke tilgjengelig.	Verdien i dette feltet må være en gyldig numerisk verdi mellom 0 og 1000000.
Navn	Tekst	150	Dette feltet er obligatorisk.
Hendelsesmål	Tekst	500	Dette feltet er obligatorisk.
Startdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig.	Ingen.
Budsjett	Valuta	15	Ingen.
Poeng for medisinsk videreutdanning	Heltall	Ikke tilgjengelig.	Verdien i dette feltet må være en gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Bekreftelsesdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig.	Ingen.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig.	Ingen.
Status	Plukklister	30	Ingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Eksamensfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eksamensdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardeksamen	Felttype	Maksimumslenge	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.

Selskap	Tekst	100	Ingen.
Kontaktperson	Plukkliste	15	Bruk dette feltet hvis eksamenskontaktpersonen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
E-post	Tekst	100	E-postadressen til eksamenskontaktpersonen.
Avgift for eksamen	Valuta	22	Ingen.
ID for eksamen	Tekst	100	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for kurset.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til eksamenskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Format	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Flere valg, Spørsmål og svar og Kombinert.
Karaktermetode	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Karakterer, Poeng og Resultater.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til eksamenskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Høyeste resultat	Nummer	22	Ingen.
Middels	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Datamaskinbasert, Papirbasert og Kombinert.
Navn	Tekst	100	Det anbefales å bruke et unikt eksamensnavn.
Antall spørsmål	Nummer	22	Ingen.
Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Eier	Plukkliste	15	Ingen.
Resultat for bestått	Nummer	22	Ingen.
Betalingsvalg	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til eksamenskontaktpersonen.

Primært produkt	Plukkliste	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukkliste	15	Ingen.
Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Tillatt tid (minutter)	Nummer	22	Ingen.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Inspisert og Tilkoblet. En eksamen er <i>inspisert</i> når kandidatene overvåkes under eksamenen.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere eksamensopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Eksamensfelt \(på side 492\)](#)

Eksamensregistreringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eksamensregistreringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard eksamensregistrering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Administrerende partner	Plukkliste	15	Tredjepartsselskapet som administrerer eksamenen. Registreringen er vanligvis basert på listen over administrerende partnere for eksamenen.
Navn på kandidat	Plukkliste	15	Ingen.
Fullføringsdato	Dato	7	Ingen.
Valuta	Plukkliste	15	Ingen.

Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
Navn på eksamen	Plukkliste	15	Ingen.
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Oppnådd karakter	Tekst	50	Ingen.
Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Eier	Plukkliste	15	Ingen.
Oppnådd resultat	Nummer	22	Ingen.
Resultat utløper	Dato	7	Ingen.
Registreringsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Registreringsnummer	Tekst	50	Eksamensregistreringsnumre er vanligvis unike.
Registreringsstatus	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Registrert, Godkjent og Mislykket.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Eksamensfelt \(på side 492\)](#)

Finanskontofelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer finanskonti i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for finanskontodata.

Navn på finanskontofelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontoinnehaver	Tekst	15	Ingen

Navn på finanskontofelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontoinehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Saldo	Valuta	22	Ingen
Saldo per	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Filial	Tekst	15	Ingen
Filial: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskontonummer	Tekst	50	Ingen
Økonomirådgiver	Tekst	15	Ingen

Navn på finanskontofelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Økonomirådgiver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Utestengt	Boolsk	1	Ingen
Utestengt institusjon	Tekst	15	Ingen
Utestengt institusjon: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en for den utestengte institusjonen (finanskonto) som er knyttet til denne posten.
Hjemmefilial	Plukklister	30	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Felles	Boolsk	1	Ingen
Åpningsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Portefølje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Primærfirma	Boolsk	1	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for finanskontoinnehavere: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer finanskontoinnehavere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for finanskontoinnehaverdata.

Navn på felt for finanskontoinnehaver	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bedriftskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Finanskontoinnehaver	Tekst	15	Ingen
Finanskontoinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Navn på finanskontoinnehavere	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

Navn på felt for finanskontoinnehaver	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Åpningsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Primær kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Rolle	Plukklister	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for eiendeler for finanskonto: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eiendeler for finanskonto i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for eiendeler for finanskonto.

Navn på felt for eiendeler for finanskonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på felt for eiendeler for finanskonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Navn på eiendeler for finanskonto	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Resultat	Tekst	22	Ingen
Plukklisteverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Innkjøpsdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	22	Ingen
Mengde	Nummer	22	Ingen
Verdi	Valuta	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)

■ Importere data (på side 1812)

Økonomiplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomiplaner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Økonomiplan

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomiplaner.

Navn på økonomiplanfelt	Datatype	Maksimumsle	Kommentarer
Godkjent av kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på økonomiplanfelt	Datatype	Maksimumsle	Kommentarer
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Navn på økonomiplan	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Plukklisteverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Portefølje	Tekst	15	Ingen
Portefølje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Sendt til kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Økonomiproduktfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomiprodukter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomiprodukter.

Navn på økonomiproduktfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kategori	Plukkliste	30	Ingen
Klasse	Plukkliste	30	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Gjeldende pris	Valuta	20	Ingen
Siste oppdatering av gjeldende pris	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig.	Ingen
Divisjon	Tekst	30	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Økonomiprodukt-ID	Tekst	50	Ingen
Navn på økonomiprodukt	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiproduktoversikt	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Nettnav-ID for MDM-produkt	Tekst	50	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet økonomiprodukt	Tekst	15	Ingen

Navn på økonomiproduktfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Overordnet økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for det overordnede økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Overordnet økonomiprodukt: System-ID	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Priskilde	Tekst	50	Også kjent som den gjeldende priskilden.
Produktkatalog	Tekst	250	Ingen
URL-adresse for produkt	Tekst	250	Ingen
Underklasse	Plukklister	30	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for økonomitransaksjoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomitransaksjoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomitransaksjoner.

Navn på felt for økonomitransaksjoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på felt for økonomitransaksjoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Økonomiprodukt	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Overordnet økonomitransaksjon	Tekst	15	Ingen
Overordnet økonomitransaksjon: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Mengde	Nummer	22	Ingen
Dato og klokkeslett for transaksjon	Dato/klokkeslett		Ingen

Navn på felt for økonomitransaksjoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Transaksjons-ID	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Transaksjonsperiode	Tekst	50	Ingen
Transaksjonspris	Valuta	22	Ingen
Transaksjonskilde	Tekst	50	Ingen
Transaksjonstype	Plukklister	30	Ingen
Verdi	Valuta	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer CSV-filen før du importerer felt for fordeling for kontaktpersoner i helsevesenet til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardfordeling for kontaktperson i helsevesen	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
ID for fordeling for kontaktperson i helsevesen	Vartegn	15	Angir radidentifikasjonsnummeret.
Fordelingstype	Plukklister	30	Standardverdiene for dette feltet er Detaljfordeling, Prøvefordeling, Reklameartikkelfordeling og Prøveforespørselsfordeling.

Feltnavn for standardfordeling for kontaktperson i helsevesen	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Dette feltet er obligatorisk.
Valuta	Plukkliste	15	Ingen.
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Divisjon	Tekst	50	Ingen.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Hvis en sluttdato er definert for posten for fordeling for kontaktperson i helsevesen, må sluttdatoen være senere enn startdatoen.
Gjenstående mengde	Nummer	22	Når fordelingen for kontaktperson i helsevesen opprettes, må feltene for fordelingsmengde og gjenstående mengde ha samme positive verdi. Mengdefelt må ha heltallsverdier.
Fordelt mengde	Nummer	22	Når fordelingen for kontaktperson i helsevesen opprettes, må feltet for fordelt mengde ha verdien null. Mengdefelt må ha heltallsverdier.
Fordelingsmengde	Nummer	22	Når fordelingen for kontaktperson i helsevesen opprettes, må feltene for fordelingsmengde og gjenstående mengde ha samme positive verdi. Mengdefelt må ha heltallsverdier.

Felt navn for standardfordeling for kontaktperson i helsevesen	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktperson-ID	Vartegn	15	Angir radidentifikatoren for kontaktpersonen eller helsearbeideren som fordelingene er definert for.
Produkt-ID	Vartegn	15	Angir radidentifikatoren for produktet eller prøven for den aktuelle kontaktpersonen eller helsearbeideren som fordelingene er definert for.
Plukklisteverdigruppe	Tekst	50	Ingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for forsikringseiendommer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer data for forsikringseiendommer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for forsikringseiendommer.

Navn på felt for forsikringseiendommer	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Beløp	Valuta	22	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.

Navn på felt for forsikringseiendommer	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Divisjon	Tekst	50	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Polise	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for polisen som er knyttet til denne posten.
Sekvens	Nummer	22	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Type	Plukklister	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for lagersporingsrapporter: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer lagersporingsrapporter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard lagersporingsrapport Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kommentarer	Merknad	255	Ingen
Fullføringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Lagerperiode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for lagerperioden.
Årsak	Plukklister	30	Ingen
Rapporteringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for lagerperioder: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer lagerperioder i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard lagerperiode Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Aktiv	Boolsk	1	Dette feltet angir om lagerperioden er aktiv eller inaktiv.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Dette feltet er tomt hvis lagerperioden er aktiv.
Avstemt	Boolsk	1	Dette feltet angir om lagerperioden er avstemt eller ikke.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Startdatoen for lagerperioden.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for invitert deltaker: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer CSV-filen før du importerer felt for invitert deltaker til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du kontakte selskapsadministratoren for å fastsette det nye navnet for feltet.

Invitert deltaker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Status for invitert deltaker	Tekst	30	Standardverdien er Venter. De andre verdiene er: Deltatt, Annullert, Bekreftet, Avslått og Venteliste.
Navn på kontaktperson	Tekst	30	Velg en kontaktperson fra den tilknyttede appleten.
Jobbtittel	Tekst	30	Jobbtittelen for kontaktpersonen.
Type	Tekst	30	Typen kontaktperson.
E-post	Tekst	30	Ingen
Telefonnr.	Tekst	30	Ingen
Øktedetaljer	Tekst	30	Ingen
Kommentarer	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for involverte parter: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer data for involverte parter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for involverte parter.

Navn på felt for involverte parter	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Krav	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Krav: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten. Feltet Kontaktperson er en sammenslåing av etternavnet og fornavnet til kontaktpersonen.
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Skadebeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Skadesammendrag	Tekst	250	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Navn på involvert part	Tekst	50	Ingen
Sted	Plukkliste	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Eieren av posten.
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen

Navn på felt for involverte parter	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Rolle	Plukkliste	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Rolle i ulykke	Plukkliste	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for kundeemnehendelse: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer poster før du importerer kundeemnehendelser til Oracle CRM On Demand. Den utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kundeemnehendelse	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Hendelse	Tekst	50	Navn på hendelsen.
Hendelses-ID	ID	15	Ingen
Ekstern system-ID for hendelse	ID	15	Ekstern system-ID for hendelse.
Kundeemne	Tekst	50	Navn på kundeemnet.
Kundeemne-ID	ID	15	Ingen
Ekstern unik ID for kundeemne	ID	15	Ekstern unik ID for kundeemnet.
Rad-ID	ID	15	Ingen

Kundeemnefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kundeemner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Alias	Tekst	50	Ingen
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen
Omtrentlig inntekt	Valuta	15	Dette er det omtrentlige årlige inntektsbeløpet.
Tilknyttet firma	Tekst	100	Ingen.
Tilknyttet kontaktperson	Tekst	101	Maksimalt antall tegn er 101. Fornavnet kan bestå av opptil 50 tegn, etterfulgt av et mellomrom, og etternavnet kan bestå av opptil 50 tegn. Dette gir totalt 101 tegn for feltet.
Tilknyttet avtaleregistrering	Tekst	100	Ingen
Tilknyttet avtaleregistrering: Ekstern ID	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet salgsmulighet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Hvis du importerer et omgjort kundeemne, må verdien i dette feltet samsvare med et eksisterende navn på salgsmulighet.
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressesettilordning (på side 1597) .
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressesettilordning (på side 1597) .
Faktureringspoststed	Tekst	50	Ingen
Faktureringsland	Plukklister	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet.

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressetilordning (på side 1597)).
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/ område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 1597)).
Faktureringsprovins	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast.
Amerikansk delstat for fakturering	Plukklister	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer.
Postnummer for fakturering	Tekst	50	Ingen
Kampanje	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Denne verdien angis når du bruker importassistenten for kundeemner i Oracle CRM On Demand. Det er ikke mulig å angi verdier for feltet Kampanje direkte i importdataene.
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Selskap	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Opprettet av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fødselsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
E-post	Tekst	100	Hvis det er merket av for Tillat Unicode-tegn i e-postfelt i selskapsprofilen, er de fleste Unicode (UTF-8)-tegn tillatt. Hvis du vil ha mer informasjon om avmerkingsboksen Tillat Unicode-tegn i e-postfelt, se Konfigurere selskapsinnstillinger (på side 1112) . For informasjon om hvilke tegn som kan brukes i e-postadresser, se Om spesialtegn i e-postadresser (på side 60) .
Anslått lukningsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Fornavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Etternavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Bransje	Plukkliste	50	Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Selskapets Oracle CRM On Demand-administrator kan også opprette et egendefinert kundeemnefelt som inneholder de gyldige verdiene du forventer i importdataene. Dermed kan du

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			importere dataene i det egendefinerte feltet i stedet for dette feltet. Gyldige standardverdier: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, HøYTEKNOLOGI, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Etternavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Valuta for kundeemne	Tekst	20	Ingen
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Hr/fru	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Frk., Hr., Fr., Fru og Dr.
Aldri e-post	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Antall ansatte	Heltall	15	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			utfører importen, for alle de importerte postene.
Plukklisteverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Potensiell inntekt	Valuta	15	Ingen
Primært telefonnummer	Telefon	40	Ingen
Produktinteresse	Tekst	100	Ingen
Yrke	Tekst	50	Dette er angitt profesjon eller yrke.
Vurdering	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: A, B, C og D
Vurdering 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Vurdering 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Vurdering 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Tilordne eier av kundeemne på nytt	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Denne verdien angis for alle kundeemner i en spesifikk import når du bruker importassistenten for kundeemner i Oracle CRM On Demand. Den bestemmer om de importerte kundeemnene tilordnes til nye eiere basert på tilknytningsreglene for kundeemner som er definert for selskapet.
Henvist av	Plukkliste	101	Ingen
Selger	Plukkliste	30	Ingen
Ekstern ID for selger	Tekst	30	Ingen
Kilde	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvisning - ansatt,

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			Henvisning - ekstern, Web-område og Annet
Status	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene, og de må svare til forretningslogikken.
Stoppsignal 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Stoppsignal 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Stoppsignal 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Web-område	Tekst	100	Ingen
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kundeemnefelt \(på side 251\)](#)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for MDF-forespørsler: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørsler om midler for markedsutvikling i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forespørsel om markedsutviklingsmidler Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Forhåndsgodkjent beløp	Nummer	22	Totalbeløpet som varemerkeeeieren har godkjent for markedsføringsaktiviteten.

Standard forespørsel om markedsutviklingsmidler	Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Forespurt beløp	Nummer		22	Totalbeløpet som partneren ber om for markedsføringsaktiviteten.
Godkjenningsstatus	Vartegn		30	Gjeldende godkjenningsstatus for MDF-forespørselen.
Godkjenner	Vartegn		15	Navnet på gjeldende godkjenner.
Kampanje	Vartegn		15	Kampanjen som forespørselen om midler for markedsutvikling er knyttet til.
Kategori	Vartegn		30	Kategorien som MDF-forespørselen hører til.
Dato for kravbeslutning	Dato		7	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
Kravstatus	Vartegn		30	Indikerer statusen for kravet til midler om markedsutvikling.
Beskrivelse	Vartegn		250	Ingen
Divisjon	Tekst		50	Ingen
Forfallsdato	Dato		7	Datoen som forespørselen må behandles innen.
Sluttdato	UTC-dato/-klokkeslett		7	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten avsluttes.
Utløpsdato	UTC-dato/-klokkeslett		7	Datoen for når forespørselen om midler for markedsutvikling ikke lenger er gyldig.
Midler	Vartegn		15	Navnet på midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.
Sist godkjent av	Vartegn		15	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen.
Valuta for MDF-forespørsel	Vartegn		20	Ingen
Markedsføringsformål	Vartegn		30	Markedsføringsårsaken til MDF-forespørselen.
Eier	Vartegn		15	Eieren av posten.

Standard forespørsel om markedsutviklingsmidler	Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Eierpartnerfirma	Vartegn		15	Partnerfirmaet der eieren arbeider.
Partnerprogram	Vartegn		15	Partnerprogrammet som forespørselen er knyttet til.
Plukklisterverdigruppe	Tekst		50	Ingen
Dato for forhåndsgodkjenning	Dato		7	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble forhåndsgodkjent.
Hovedpartnerfirma	Vartegn		15	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om midler for markedsutvikling.
Årsakskode	Vartegn		30	Årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
Region	Vartegn		30	Området som MDF-forespørselen blir laget for.
Forespørselsdato	Dato		7	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble opprettet.
Forespørselsnavn	Vartegn		50	Navnet på forespørselen om midler for markedsutvikling.
Startdato	UTC-dato/-klokkeslett		7	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten starter.
Sendestatus	Vartegn		30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	UTC-dato		7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen ble sendt.
Totalt godkjent kravbeløp	Nummer		22	Det totale kravbeløpet som ble godkjent for partneren.
Totalt forespurt kravbeløp	Nummer		22	Det totale kravbeløpet som partneren har bedt om.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for svar på meldinger: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du definerer CSV-filen før du importerer meldingssvar til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfeltnavn for svar på melding	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	15	Ingen
Aktivitet	Tekst	15	Ingen
Kommentarer	Tekst	250	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Aktiver oppfølging	Boolsk	1	Ingen
Sluttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Plan	Tekst	15	Ingen
Planelement	Tekst	15	Ingen
Svar	Tekst	30	Ingen
Område	Tekst	100	Ingen
Sekvensnummer	Numerisk	22	Ingen
Starttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

■ Justere svar på meldinger (på side 208)

Meldingsplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meldingsplaner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Dette feltet beskriver den tilsktede målgruppen for denne meldingsplanen, for eksempel hjertekirurger.
Kode	Tekst	50	Dette feltet sporer meldingsplaner i forskjellige rad-ID-er. Hvis du for eksempel reviderer en meldingsplan, opprettes det en kopi av meldingsplanen med et høyere versjonsnummer i dette feltet.
Redegjørelse obligatorisk	Boolsk	1	Når dette feltet er valgt, vises en redegjørelsesmelding.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Aktiver oppfølging	Boolsk	1	Ingen
Utløpsdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen meldingsplanen avsluttes.
Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Låsesekvens	Boolsk	1	Dette feltet låser meldingsplanen, noe som hindrer brukere fra å endre rekkefølgen eller fjerne meldinger fra en meldingsplan.
Navn	Tekst	200	Navnet på meldingsplanen eller den tilpassede meldingsplanen.
Plukklisteverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Prioritet	Nummer	22	Ingen

Standard meldingsplan Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Frigivelsesdato	Dato/klokkeslett	7	Frigivelsesdatoen for meldingsplanen.
Segment	Tekst	50	Dette feltet beskriver markedssegmentet, det vil si gruppen med firmaer, som meldingsplanen er rettet inn mot, for eksempel sykehjem. Det viser de anbefalte meldingsplanene til selgere når de planlegger besøk.
Skall	Tekst	30	Når meldingsplanleggeren åpnes for redigering eller forhåndsvisning, vises også oppsettet for meldingsplanen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Status	Plukklister	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Godkjent, Pågår, Avvist, Frigitt, Sendt.
Type	Tekst	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Produktansøring og Målsatte meldinger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Meldingsplaner \(på side 604\)](#)

Meldingsplanelementfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meldingsplanelementer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Navn på elementfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen

Standard meldingsplan Navn på elementfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Deaktiver forhåndslasting	Boolsk	1	Hvis feltet Deaktiver forhåndslasting har verdien N, som er standardverdien, er forhåndslasting av animasjoner for applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales aktivert. En verdi er obligatorisk for dette feltet.
Redegjørelsesmelding	Boolsk	1	Ingen
Vist navn	Tekst	100	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Navn	Tekst	100	Ingen
Overordnet meldingsplan	Tekst	30	En meldingsplan består av et antall meldingsplanelementer. Feltet Overordnet meldingsplan er meldingsplanen der et meldingsplanelement hører til. Feltet Overordnet meldingsplan knyttes til navnefeltet for en meldingsplanpost.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Vurdering	Plukklister	30	Ingen
Sendingstype	Plukklister	30	Tilgjengelige verdier er PDF-sending og Standardsending. Standardverdien er Standardsending. Det er som standard merket av for Kopiering aktivert og ikke merket av for kontrollen Optimalisert.
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Løsningsnavn	Tekst	30	Ingen
Forelesernotater	Tekst	2000	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Sammendrag	Tekst	2000	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Meldingsplanelementer \(på side 611\)](#)

Felt for meldingsplanelementrelasjoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forbindelser for meldingsplanelementer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Navn på felt for elementforbindelse	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Vist navn	Tekst	100	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Navn	Tekst	100	Ingen
Overordnet meldingsplan	Tekst	15	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Vurdering	Plukklister	30	Ingen
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Løsningsnavn	Tekst	30	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Sammendrag	Tekst	2000	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)

- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Forbindelser for meldingsplanelement \(på side 616\)](#)

Felt for endringssporing: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer CSV-filen før du importerer felt for endringssporing til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende opplysninger før du importerer felt for endringssporing.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard endringssporing Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
ID for underordnet objekt	Tekst	15	Ingen.
Navn på underordnet objekt	Tekst	50	Ingen.
Hendelsesnavn	Tekst	150	Hvis du vil ha opplysninger om hendelsesnavn, kan du se Om hendelser for endringssporing (på side 1585) .
Feltnavn	Tekst	50	Ingen.
Objekt-ID	Tekst	15	Ingen.
Objektnavn	Tekst	50	Ingen.
Endringsnummer	Nummer	22	Ingen.
Endret: Dato	Dato/klokkeslett	50	Ingen.
Posttype	Tekst	50	Angir posttypen der plukkisteverdier er endret, for eksempel firma.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Endringssporing \(på side 1571\)](#)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Notatfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer notater i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for](#)

[feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardnotat	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmanavn	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Navn på kampanje	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 035	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Privat	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30	Ingen
Nummer på serviceforespørsel	Nummer	15	Ingen
Emne	Tekst	30	Obligatorisk felt som standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Målfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer mål i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for](#)

[feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardmål Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firmanavn	Tekst	15	Firmanavnet som er knyttet til det definerte målet.
Navn på kontaktperson	Tekst	15	Navnet på kontaktpersonen som er knyttet til det definerte målet.
Valuta	Tekst	20	Valutaen som brukes for de pengemessige verdiene i målet.
Beskrivelse	Tekst	2000	Beskrivelsesfeltet for det definerte målet.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen valutakursen gjelder for valutaen.
Navn på mål	Tekst	30	Ingen
Målinntekt	Tekst	22	Tilsiktet inntekt for målet.
Mål	Nummer	22	Feltet Mål er en mengde av salgsenheter, forskrifter, salgsbesøk og så videre. Denne mengden defineres i feltet Målenheter.
Målenheter	Plukklister	30	Feltet Målenheter definerer mengden i feltet Mål.
Overordnet mål	Tekst	15	Hvis det definerte målet er knyttet til et overordnet mål, kan begge målene kombineres i dette feltet.
Periode	Tekst	15	Denne periodeverdien svarer til kriteriene som brukeren angir under oppsett av prognoser i Oracle CRM On Demand.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Plannavn	Tekst	15	Navnet på forretningsplanen som er knyttet til dette bestemte målet (valgfritt).

Standardmål Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Produktnavn	Tekst	15	Produktnavnet som er knyttet til målet.
Status	Plukklister	30	Status for målet.
Målgruppe	Tekst	2000	Dette er gruppen med enkeltpersoner som målet gjelder for.
Type	Plukklister	30	Måltypen. Kunden angir verdiene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Mål \(på side 374\)](#)

Felt for kontaktpersonrolle for salgsmulighet: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer roller for kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kontaktpersonrolle	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kjøpsrolle	Plukklister	39	Gyldige standardverdier: Bruker, Vurderingsperson, Godkjenner, Beslutningstaker, Bruker og vurderingsperson, Bruker og godkjenner, Bruker og beslutningstaker, Vurderingsperson og godkjenner, Vurder.person/ beslutningstaker, Ukjent
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Ingen

Felt navn for standard kontaktpersonrolle	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Primær	Avmerkingsbok	Ikke tilgjengelig	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kontaktpersonfelt \(på side 297\)](#)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for salgsmulighetshendelse: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer poster før du importerer salgsmulighetshendelser til Oracle CRM On Demand. Den utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standard salgsmulighetshendelse	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Hendelse	Tekst	50	Navn på hendelsen.
Hendelses-ID	ID	15	Ingen
Ekstern system-ID for hendelse	ID	15	Ekstern system-ID for hendelse.
Salgsmulighet	Tekst	50	Navn på salgsmuligheten.
ID for salgsmulighet	ID	15	Ingen
Ekstern unik ID for salgsmulighet	ID	15	Ekstern unik ID for salgsmuligheten.
Rad-ID	ID	15	Ingen

Salgsmulighetsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer salgsmuligheter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighet Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Firmaadresse	Plukkliste	100	Verdien må være lik feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten.
Firmaadresse: ID	ID	15	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Adresse	Plukkliste	100	Verdien må være lik feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten.
Adresse: ID	ID	15	Ingen
Lukkingsdato	Dato	7	Obligatorisk felt som standard.
Forhandler	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Forventet inntekt	Valuta	15	Kan ikke importeres. Verdien beregnes basert på feltet Potensiell inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighet.
Ekstern unik ID	Tekst	255	Ingen
Prognose	Avmerkingsbok	Ikke tilgjengelig	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Kilde for kundeemne	Plukkliste	30	Ingen

Standard salgsmulighet Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Merke	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Navn	Tekst	100	Ingen
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Valuta for salgsmulighet	Plukkliste	15	Skrivebeskyttet.
Valuta for salgsmulighet	Tekst	20	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Prioritet	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Lav, Middels, Høy
Sannsynlighetsprosent	Plukkliste	3	Gyldige standardverdier: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 MERKNAD: Dette feltet bør alltid være synlig i oppsettet. Hvis det er skjult, kan uventede resultater oppstå.

Standard salgsmulighet Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Produktinteresse	Tekst	100	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Vurdering 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Vurdering 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Vurdering 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Årsak oppnådd/tapt	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Kundeproduktbase, Pris, Forbindelse, Oppnådd resultat, Mangler gjeldende prosjekt, Intet budsjett, Ikke kvalifisert, Tapt til konkurrent, Tapt pga. manglende beslutning, Annet
Tilordne salgsmulighet på nytt	Avmerkingsbok	Ikke tilgjengelig	Ingen
Inntekt	Valuta	15	Ingen
Salgsfase	Plukklister	50	Obligatorisk felt som standard. Dette feltet er forskjellig fra de fleste andre felt. Det legger ikke til plukklisterverdier som ikke passer, selv om du angir dette under importprosessen. Importdataene må samsvare med de gyldige verdiene for dette feltet. Hvis du vil registrere plukklisterverdier fra CSV-filen som ikke svarer til plukklisterverdiene som er standard, legger du dem til i applikasjonen før du importerer dataene. Ellers avvises hele posten. Gyldige standardverdier er: Kvalifisert kundeemne, Bygger visjon, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/vunnet, Lukket/tapt.
Kildekampanje	Plukklister	30	Kampanjen som genererte salgsmuligheten.
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier er Venter, Tapt og Vunnet.
Stoppsignal 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Stoppsignal 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.

Standard salgsmulighet Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Stoppsignal 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Salgsdistrikt	Tekst	50	Ingen
Totalverdi for aktiva	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total premie	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Plukklister	30	Ingen
År	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Felt for salgsmulighetsteam: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du konfigurerer CSV-filen før du importerer salgsmulighetsteam til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighetsteam Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilgang til salgsmulighet	Plukklister	15	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Verdier du importerer, må samsvare eksakt med følgende standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig og Ingen tilgang.
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Ingen.
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen.
Bruker-ID	Tekst	50	Ingen.
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen.
Brukerpåloggings-ID	Tekst	50	Ingen.

Standard salgsmulighetsteam Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Teamrolle	Plukkliste	30	Standardverdiene for dette feltet er Eier, Hovedsponsor, Konsulent, Partner og Annet.
Prosentdeling	Heltall	22	Prosentandelen av inntekten som skal tildeles teammedlemmet.
Valuta	Tekst	20	Ingen.
Valutakursdato	Dato	Ingen	Datoen valutakursen gjelder for valutaen.

Felt for produktinntekt for salgsmulighet: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer poster for salgsmulighetsprodukter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighetsprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Antall perioder	Heltall	3	Gjentagende inntekt kan støtte maksimalt 260 perioder. Hvor lenge det totale antallet perioder dekker, varierer basert på frekvensen som er angitt i feltet Frekvens. Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentagende inntekt, kan du spore inntekten i opptil fem år.
Aktivaverdi	Valuta	15	Ingen
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Kontrakt	Plukkliste	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Begrensningen er 250 tegn.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Prognose	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Frekvens	Plukkliste	30	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.

Standard salgsmulighetsprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Plukkliste	30	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Eier	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Premie	Valuta	15	Ingen
Sannsynlighetsprosent	Plukkliste	22	Ingen
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen
Produktnavn	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	15	Ingen
Mengde	Nummer	15	Ingen
Serienummer	Tekst	100	Ingen
Skipningsdato	Dato	7	Ingen
Start-/lukkingsdato	Dato	7	Ingen
Status	Tekst	30	Ingen
Type	Plukkliste	30	Ingen
Garanti	Plukkliste	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Ordrefelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer ordrer til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardordre Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ordre-ID	Tekst	30	Primærnøkkelen for ordreobjektet. Dette feltet er skrivebeskyttet.
Bok	Streng	150	Ingen
Bok:ID	Streng	15	Ingen
Ordrenummer	Tekst	50	Dette feltet inneholder som standard ordre-ID-en.
Beskrivelse	Tekst	255	Dette feltet er ordrebeskrivelsen.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Prisliste	Plukkliste	50	Denne plukklisten er skrivebeskyttet. Standardverdiene for denne plukklisten er navnene i prislistene.
Salgsmulighet	Tekst	15	Ingen.
Firma	Tekst	15	Ingen.

Standardordre Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Endelig firma	Tekst	15	Dette feltet brukes når verdien for Ebiz PIP-integrering er valgt for innstillingen Ordrebruk i selskapsprofilen. Ebiz PIP-integrering er Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite-integreringsløsningen, og dette feltet er derfor ikke tilgjengelig for ordrebehandling i Oracle CRM On Demand. Kontakt Kundebehandling hvis du vil ha flere opplysninger om Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.
Aktivitet	Tekst	15	Ingen.
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen.
Forsendelsesadresse	Tekst	15	Adressen som ordren sendes til.
Faktureringsadresse	Tekst	15	Adressen som ordren faktureres til.
Status for ordreopprettelse	Plukklister	30	Statuskoden for ordren. Hvis du vil ha flere opplysninger om dette feltet, se Ordrefelt (på side 634) .
Integreringsmelding for ordre	Tekst	255	Dette feltet fylles bare ut når verdien for Ebiz PIP-integrering er valgt for innstillingen Ordrebruk i selskapsprofilen. Ebiz PIP-integrering er Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite-integreringsløsningen, og dette feltet er derfor ikke tilgjengelig for ordrebehandling i Oracle CRM On Demand. Kontakt Kundebehandling hvis du vil ha flere opplysninger om Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.

Ordreartikkelfelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer ordreartikler til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard ordreartikkel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Produkt	Tekst	15	Dette feltet inneholder sekundærnøkkelen for produkt-ID-en. Det er et obligatorisk felt.
Rekkefølge	Tekst	15	Dette feltet inneholder sekundærnøkkelen for ordre-ID-en. Det er et obligatorisk felt.
Ordreartikkelnummer	Tekst	15	Dette feltet inneholder som standard objektets primærnøkkel.
Mengde	Nummer	22	Dette feltet inneholder mengden produkter som er bestilt. Det er et obligatorisk felt.
Artikkelpris	Nummer	22	Ingen.
Rabattbeløp	Nummer	22	Ingen.
% rabatt	Nummer	22	Ingen.
Pris etter rabatt	Nummer	22	Ingen.

Partnerfelt: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer partnere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende opplysninger før du importerer partnere.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Antall leger	Nummer	22	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Firmapartner	Avmerkingsboks	1	Ingen
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadresse	Plukklister	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Denne verdien må samsvare med feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsadresse 2	Tekst	100	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsadresse 3	Tekst	100	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringspoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsland	Plukkliste	30	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 1597))).

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Amerikansk delstat for fakturering	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA (med bare store bokstaver). Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for fakturering	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for fakturaadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukkliste. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Besøksfrekvens	Plukkliste	30	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Firmaansvarlig for kanal	Tekst	50	Ingen
Samsvarsvurderingsdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Dette er datoen når samsvarsstatusen er klar til vurdering.
Samsvarsstatus	Plukkliste	30	Du kan redigere denne plukklisten.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Ekspertise	Tekst	30	Du kan redigere denne plukklisten.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen.
Navn for furigana	Tekst	100	Ingen.
HIN	Tekst	30	Bransjenummer for helse (HIN).

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bransje	Plukkliste	50	Denne plukklisten er skrivebeskyttet. Gyldige verdier for denne plukklisten er: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, Høyt teknologi, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon.
Påvirkningstype	Plukkliste	30	Du kan redigere denne plukklisten.
Fullføringsdato for siste tilknytning	UTC-dato/-klokkeslett	7	Ingen
Sendedato for siste tilknytning	UTC-dato/-klokkeslett	7	Ingen
Siste besøksdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Ingen
Sted	Tekst	50	Ingen
Hovedfaksnummer	Telefon	40	Ingen
Hovedtelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Markedspotensial	Plukkliste	30	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Markedssegment	Plukkliste	30	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Markedsandel	Nummer	Ikke tilgjengelig	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten. Dette nummeret er mellom null (0) og 100.
Maksimalt antall brukere	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Antall ansatte	Heltall	22	Ingen
Opprinnelig partnerfirma	Plukkliste	100	Denne plukklisten er skrivebeskyttet. Den inneholder verdien for den gyldige partneren.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Eier	Tekst	50	Dette feltet inneholder navnet på den gjeldende eieren av denne posten.
Eierpartnerfirma	Plukklister	100	Denne plukklister er skrivebeskyttet.
Valuta for partner	Plukklister	15	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Denne verdien må svare til den eksisterende verdien for den gjeldende valutaen for partneren.
Partnernivå	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Navn på partner	Tekst	100	Dette er partnerens navn.
Status for partnerorganisasjon	Plukklister	30	Dette feltet angir om partneren er en aktiv eller inaktiv partnerorganisasjon. Når Aktiv er angitt i feltet, opprettes automatisk en bok for partnerorganisasjonen. Brukerne legges automatisk til i boken. Boken brukes bare når partnere skal knyttes til hverandre under relaterte elementer for partnerrelasjoner i feltet Partnerpost. Du kan redigere denne plukklister.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Prisliste	Plukklister	50	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdiene for denne plukklister er navnene i prislistene.
Primær partnertype	Plukklister	30	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdiene for denne plukklister er partnertypene som er knyttet til partneren.
Hovedpartnerfirma	Plukklister	100	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdien for denne plukklister er verdien for partneren.
Prioritet	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Offentlig aksjeselskap	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Rangering	Nummer	22	Ingen.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilordne firma på nytt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Dette feltet indikerer at firmaet må tilordnes på nytt. Hvis administratoren eller lederen har satt opp denne funksjonen, utløser den automatiske tilknytningsregler for denne firmaposten når den importeres.
Referanse	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis firmaet har godtatt å være en referanse du kan dele ut til prospekter.
Referanse per	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Region	Plukklister	25	Du kan redigere denne plukklister. De gyldige standardverdiene er Øst, Vest og Sentral.
Rute	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Forsendelsesadresse	Plukklister	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Denne verdien må samsvare med feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesadresse 2	Tekst	100	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesadresse 3	Tekst	50	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Forsendelsespoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesland	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Gyldig verdi for USA er <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller ekvivalentene til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 1597)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA (med bare store bokstaver). Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for forsendelse	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for forsendelsesadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukklister. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Kildekampanje	Plukklister	100	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdien for denne plukklister er navnet på kildekampanjen som genererte firmaet.
Status	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Salgsdistrikt	Plukklister	50	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardfeltet i denne plukklister er navnet på salgsdistriktet.
Web-område	Tekst	100	Ingen.
Inntekt hittil i år	Valuta	22	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Dette står for Hittil i år.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Partnerprogramfelt: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer partnerprogrammer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard feltnavn for partnerprogram	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Avtaleregistrering tillatt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16, 350	Ingen
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Utviklingsmidler for markedsføring tillatt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Fullt navn på eier	Plukklister	30	Ingen
Navn på partnerprogram	Tekst	30	Ingen
Partnertype	Plukklister	30	Ingen
Programtype	Plukklister	30	Ingen
Spesialprising tillatt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen

Planfirmafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer planfirmaer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard planfirma	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for firmaet.
Forretningsplan	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.

Felt navn for standard planfirma	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Primært planfirma	Boolsk	1	Angir om firmaet er et primærfirma.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Planfirmaer \(på side 378\)](#)

Felt for kontaktpersoner for planer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersoner for planer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktpersoner for planer Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Forretningsplan	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for kontaktpersonen.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Primær kontaktperson for plan	Boolsk	1	Angir om kontaktpersonen er den primære kontaktpersonen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Kontaktpersoner for plan \(på side 381\)](#)

Felt for salgsmuligheter for planer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer salgsmuligheter for planer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighet for plan Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Salgsmulighet	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for salgsmuligheten.
Forretningsplan	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Salgsmuligheter for plan \(på side 384\)](#)

Polisefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer poliser i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for polisedata.

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Faktureringsstatus	Plukklister	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumsle Kodelementarer	
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Annulleringsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Gyldig dato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Utløpsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Pålydende beløp	Valuta	22	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Ingen
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Forfallsdato for faktura	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet polise	Tekst	15	Ingen
Overordnet polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for den overordnede politen som er knyttet til denne posten.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Polisenummer	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten. Dette feltet kalles også for polisenummerfeltet.
Betalingsmåte for polise	Plukklister	30	Ingen
Type polise	Plukklister	30	Ingen
Primært byrå	Tekst	15	Ingen
Primært byrå: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en for det primære byrået (bedriftskonto er angitt til partner) som er knyttet til denne posten.
Primær agent	Tekst	15	Ingen
Primær agent: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en til den primære agenten (kontaktperson) som er knyttet til denne posten.
Produsentkode	Tekst	50	Ingen
Satsplan	Plukklister	30	Ingen

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Satsstatus	Plukkliste	30	Ingen
Henvisningskilde	Plukkliste	30	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Understatus	Plukkliste	30	Ingen
Termin	Tekst	50	Ingen
Total premie	Valuta	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for innehavere av poliser: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer innehavere av poliser i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet er spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for innehavere av poliser.

Standardnavn på felt for innehaver av polise	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bedriftskontoinnehaver	Tekst	15	Ingen
Bedriftskontoinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Kontaktinnehaver	Tekst	15	Ingen
Kontaktinnehaver: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen

Standardnavn på felt for innehaver av polise	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Husholdningsinnehaver	Tekst	15	Ingen
Husholdningsinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Prosent for innehaver	Prosent	22	Ingen
Type forsikringstaker	Plukklister	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Polise	Tekst	15	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for politen som er knyttet til denne posten.
Navn på innehaver av polise	Tekst	250	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.
Rolle	Plukklister	30	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Porteføljefelt: Klargjøring til import

MERKNAD: Denne funksjonen er kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av applikasjonen siden den ikke er en del av standardapplikasjonen.

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer porteføljekonti i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firmavaluta	Plukkliste	15	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Firmanummer	Tekst	100	Ingen
Firmatype	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Livrentekontrakt, Gruppepolise, 401K, Kontrollerer, IRA, Livsforsikring, Aksjefond, Sparepenger og Annet.
Årlig prosentsats	Nummer	15	Ingen
Annullerings-/salgsdato	Dato	7	Ingen
Kredittgrense	Valuta	20	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Gyldig dato	Dato	7	Ingen
Utløpsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen

Feltnavn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Pålydende verdi	Valuta	20	Ingen
Institusjon	Tekst	100	Ingen
Institusjonssted	Tekst	50	Ingen
Lånebeløp	Valuta	20	Ingen
Utløper	Dato	7	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Premie	Valuta	20	Ingen
ID for primær eier	Tekst	50	Ingen
Produkt	Tekst	50	Ingen
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Inntekt	Valuta	20	Ingen
Risikoklasse	Tekst	50	Ingen
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Aktiv, Venter, Tilbud, Avsluttet og Lukket.
Termin	Nummer	20	Ingen
Terminenheter	Plukklister	20	Gyldige standardverdier: Dag, Uke, Måned og År.
Totalverdi for aktiva	Valuta	20	Ingen
Vurderingsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern ID for institusjon	Tekst	30	Institusjonen kobles til firmaet.
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

■ [Porteføljer \(på side 648\)](#)

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Prislistefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prislister i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prisliste Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Valuta	Vartegn	20	Valutaen i prislisen.
Beskrivelse	Vartegn	255	Ingen
Gyldig fra	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen prislisen gjelder fra.
Gyldig til	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen prislisen gjelder til.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Prislisnavn	Vartegn	50	Ingen
Status	Vartegn	30	Gjeldende status for prislisen, for eksempel Pågår, Publisert og så videre.
Type	Vartegn	30	Prislistetypen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for linjeartikler i prislister: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer linjeartikler i prislister i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et

spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard linjeartikkel i prisliste Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Beskrivelse	Vartegn	255	Ingen
Gyldig fra	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen prislisten gjelder fra.
Gyldig til	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen prislisten gjelder til.
Listepris	Nummer	22	Prisen på produktet.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Prisliste	Vartegn	15	Navnet på prislisten som denne linjeartikkelen er knyttet til.
Pristype	Vartegn	30	Pristypen for linjeartikkelen, for eksempel standard.
Produkt	Vartegn	15	Produktet for linjeartikkelen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Produktkategorifelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produktkategorifelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kampanjemottakere	Datatype	Maksimumslengde
Kategorinavn	Tekst	100
Overordnet kategori	Tekst	100

Felt navn for standard kampanjemottakere	Datatype	Maksimumslengde
Ekstern unik ID	Tekst	30
Ekstern ID for overordnet produktkategori	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	16 350

Produktfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produkter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardprodukt Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Karosseri	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Gyldige standardverdier: Kupe, Salong, Kabriolet, Hatchback, Vogn, Sedan
Kategori	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Klær, Traktor, SUV, Innvendig, Stor lastebil, Utvendig, Elektrisk, Drivhjulaksel, Liten lastebil, Personbil
Kontrollert	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Fakturapris for forhandler	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Dør	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Gyldige standardverdier: 3-dørs, 2-dørs, 4-dørs

Standardprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Motor	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Partnummersporing	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Merke	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Kan bestilles	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Overordnet produkt	Tekst	100	Ingen
Delnummer	Tekst	50	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Pristype	Plukkliste	30	Ingen
Produktkategori	Tekst	100	Ingen
Produktvaluta	Valuta	15	Ingen
Produktnavn	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Produkttype	Plukkliste	30	Ingen
Revisjon	Plukkliste	30	Ingen
Serienummerert	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Undertype	Plukkliste	30	Ingen
Terapeutisk klasse	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Girkasse	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Egenskaper	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Type	Plukklister	30	Ingen
År	Nummer	50	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Produktindikasjonsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produkter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardprodukt Navn på indikasjonsfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Produktindikasjonsnavn	Tekst	50	Må være unikt i et selskap.
Produkt-ID	Referanse	Ikke tilgjengelig	Produktoppslaget på varemerkenivå.
Produktnavn	Referanse	Ikke tilgjengelig	Produktnavnoppslaget på varemerkenivå.
Produktkategori	Referanse	Ikke tilgjengelig	Skrivebeskyttet tekst. Dette navnet viser produktkategorien for det valgte produktvaremerket.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)

■ Importere data (på side 1812)

Felt for prøveansvarsfraskrivelse: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøveansvarsfraskrivelser i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøveansvarsfraskrivelse Felt	Datatype Feltnavn	Maksimumslengde	Kommentarer
Kommentarer	Tekst	255	Dette feltet inneholder tilleggsopplysninger om ansvarsfraskrivelsesfeltet.
Land	Plukklister	30	Landet som ansvarsfraskrivelsen er rettet mot.
Nummer	Tekst	15	Ingen.
Divisjon	Tekst	50	Ingen.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen.
Standardspråk	Plukklister	30	Standardspråket for den relaterte ansvarsfraskrivelsesposten.
Ansvarsfraskrivelsestekst	Tekst	1000	Dette er ansvarsfraskrivelsesteksten.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Utløpsdatoen for ansvarsfraskrivelsen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Aktiveringsdatoen for ansvarsfraskrivelsen.
Status	Plukklister	30	Verdiene for dette feltet er Aktiv, Inaktiv og Utløpt.
Type	Plukklister	30	Denne verdien angir om ansvarsfraskrivelsen er global eller flerspråklig.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

■ Retningslinjer for feltyper for import av data (på side 1633)

■ Importere data (på side 1812)

Prøvelagerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvelagre i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøvelager Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Sporingsrapport-ID	Tekst	15	Ingen
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Lagerperiode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for lagerperioden.
Siste lagertelling	Nummer	22	Ingen
Partinummer	Tekst	15	Ingen
Innledende beholdning	Nummer	22	Ingen
Lagertelling	Nummer	22	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Prøve	Tekst	15	Referansefeltet med prøveproduktet i dette lageret.
Systemtelling	Nummer	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Prøvelager \(på side 535\)](#)

Prøvepartifelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvepartier i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøveparti Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Avslutningsdato	Tekst	255	Tekstversjonen av feltet Avslutningsdato.
Avslutningsdato	Dato	10	Denne datoen beregnes. Beregningen er basert på utløpsdatoen minus verdien som er oppgitt i feltet Korte dager. Hvis for eksempel utløpsdatoen er 31. januar, og hvis verdien i feltet Korte dager er 30, er verdien i feltet Avslutningsdato 1. januar. Denne datoen indikerer at prøvepartiet må brukes i umiddelbar fremtid eller returneres til hovedkontoret.
Beskrivelse	Tekst	255	Beskrivelsen av partiet.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Utløpsdato	Dato	7	Utløpsdatoen for prøvepartiet.
Lager etter parti	Boolsk	1	Dette feltet indikerer om lageret spores på partinivå eller produktnivå.
Partinummer	Tekst	100	Navnet på partiet.
Kan bestilles	Boolsk	1	Dette feltet indikerer om partiet kan bestilles.
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Produktnivå	Nummer	22	Ingen
Prøve	Tekst	15	Navnet på produktet.
Korte dager	Nummer	22	Antall dager for kundeemnet.
Startdato	Dato	7	Startdatoen for prøvepartiet.
Enhet	Tekst	30	Målenheten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

■ [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)

- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Prøvepartier \(på side 585\)](#)

Felt for prøveforespørsler: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøveforespørsler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende opplysninger før du importerer data.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøveforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	15	Ingen.
Firma: Ekstern unik ID	Tekst	30	Den unike eksterne ID-en for den overordnede firmaposten som prøveforespørselen er koblet til.
Bok	Streng	150	Ingen
Bok:ID	Streng	15	Ingen
Faktureringsadresse	Tekst	15	Adressen som ordren faktureres til.
Kontaktperson	Tekst	15	Dette feltet er obligatorisk.
Kontaktperson: Ekstern unik ID	Tekst	30	Den unike eksterne ID-en for den overordnede kontaktpersonposten som prøveforespørselen er koblet til.
Valuta	Plukklister	15	Verdiene i denne plukklister er skrivebeskyttet. Verdiene du importerer, må samsvare med de gyldige verdiene i denne plukklister.
Beskrivelse	Tekst	255	Dette feltet inneholder beskrivelsen av prøveforespørselsposten.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen

Standard prøveforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Eksternt flagg	Tekst	1	Verdiene for dette feltet er J og N. Hvis det eksterne flagget har verdien Y, angir det at prøveforespørselen er opprettet av et eksternt system.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen.
ID	Tekst	15	Dette feltet er identifikatoren for prøveforespørselen.
Ordre opprettet	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet da ordren ble opprettet.
Integreringsmelding for ordre	Tekst	255	Ingen.
Ordrenummer	Tekst	50	Standardverdien for dette feltet er ordre-ID-en.
Eier	Tekst	15	Dette feltet viser posteieren.
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	30	Den unike eksterne ID-en for den overordnede eierposten som prøveforespørselen er koblet til.
Plukklisteverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Forsendelsesadresse	Tekst	15	Adressen som ordren sendes til. Dette feltet er obligatorisk.
Forsendelsesadresse-ID	Tekst	15	ID-feltet for forsendelsesadressen.
Status	Plukklister	30	Statuskoden for prøveforespørselen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for prøveforespørselsartikkel: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøveforespørselsartikler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende opplysninger før du importerer data.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard prøveforespørselsartikler	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktperson: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen.
Valuta	Plukkliste	15	Verdiene i denne plukklisten er skrivebeskyttet. Verdiene du importerer, må samsvare med de gyldige verdiene i denne plukklisten.
Rabattbeløp	Nummer	22	Ingen.
Rabattprosent	Nummer	22	Ingen.
Divisjon	Tekst	50	Ingen.
ID	Tekst	15	Dette feltet er identifikatoren for prøveforespørselsartikkelen.
Rekkefølge	Tekst	15	Dette feltet inneholder ID-en for prøveforespørselen. Dette feltet er obligatorisk.
Ordreartikkelnummer	Tekst	15	Dette feltet inneholder ID-en for prøveforespørselselementet.
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	30	Den unike eksterne ID-en for den overordnede prøveforespørselsposten som prøveforespørselsartikkelen er koblet til.
Plukklisteverdielement	Tekst	50	Ingen.
Pris	Nummer	22	Ingen.
Pris etter rabatt	Nummer	22	Ingen.
Produkt	Tekst	15	Dette feltet inneholder sekundærnøkkelen for produkt-ID-en. Det er et obligatorisk felt.
Produkt: Ekstern unik ID	Tekst	30	Den unike eksterne ID-en for den overordnede produktposten som prøveforespørselsartikkelen er koblet til.

Felt navn for standard prøveforespørselsartikler	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Mengde	Nummer	22	Dette feltet inneholder mengden produkter som er bestilt. Det er et obligatorisk felt og verdien må være større enn null. MERKNAD: Hvis posttypen Prøveforespørselsfordeling er definert, valideres verdien i feltet Mengde mot de tilsvarende feltene Fordelingsmengde, Største mengde og Maksimumsmengde per kunde. Hvis denne valideringen mislykkes, kan du ikke importere posttypen Prøveforespørselsartikkel i Oracle CRM On Demand.
Status	Plukklister	30	Statuskoden for prøveforespørselsartikkelen.

MERKNAD: Hvis et produkt er blokkert for en kontaktperson, kan du ikke importere et prøveforespørselselement for dette produktet for kontaktpersonen. Hvis du prøver å gjøre dette, blir posten ikke importert, og en feilmelding registreres i loggfilen for importforespørselen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du blokkerer produkter for kontaktpersoner, se [Blokkerte produkter \(på side 636\)](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Prøvetransaksjonsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvetransaksjoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

Hvis du vil bruke en arbeidsflythandling til å sende flere prøvetransaksjoner automatisk under import, kan du bruke et egendefinert felt. Du kan for eksempel angi J som verdi for Merk for sending for å indikere at prøvetransaksjonene er klare for sending etter at importen er fullført. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker arbeidsflythandlingen Send til å sende prøvetransaksjoner, se [Sette opp automatisk sending av prøvetransaksjoner \(på side 1867\)](#).

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøvetransaksjon Feltnavn	Datatype	Maksimumsleng	Kommentarer
Antall sendte pakker	Nummer	22	Antallet pakker som sendes når prøvetransaksjoner sendes ut.
Antall mottatte pakker	Nummer	22	Antallet pakker som ble mottatt da prøvetransaksjoner ble sendt inn.
Korrigeringsårsak	Plukklister	30	Standardverdiene for dette feltet er: Menneskelig feil, Tyveri, Innledende antall, Tapt, Funnet og Forespørsel.
Kommentarer	Tekst	255	Beskrivelsesfeltet.
Dato	Dato/klokkeslett	7	Datoen for transaksjonen.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Forventet ankomstdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Forventet leveringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Fra transaksjon	Tekst	15	Ingen
Lagerperiode: Startdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Lagerperiode: Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Fakturanummer	Tekst	15	Ingen
Navn	Tekst	50	Ingen
Overordnet transaksjon	Tekst	15	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Mottaksdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Rottransaksjon	Tekst	15	Ingen
Status	Plukklister	30	Standardverdiene er: Pågår, I transitt, Justert, Behandlet og Behandlet med avvik.

Standard prøvetransaksjon Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Sendingsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Sporingsnummer	Tekst	15	Ingen
Overfør til	Tekst	15	Ingen
Type	Plukklister	30	Standardverdiene er: Overfør inn, Overfør ut, Prøve tapt, Lagerkorrigering og Utbetaling.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Serviceforespørselsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer serviceforespørsler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Område	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Produkt, Installasjon, Vedlikehold, Opplæring og Annet
Årsak	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Uklare instruksjoner, Brukeren trenger opplæring, Eksisterende problem, Nytt problem, Annet
Lukket	Tid	Dato/klokkeslett	Ingen

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Forhandler	Plukkliste	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Åpningstidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Hovedpartnerfirma	Vartegn	15	Ingen
Prioritet	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: 1-Snarest mulig, 2-Høy, 3-Middels, 4-Lav

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Produkt	Plukkliste	100	Ingen
Tilordne eier på nytt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Serviceforhandler	Tekst	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Kilde	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Telefon, Web, E-post, Faks
Valuta for serviceforespørsel	Tekst	20	Ingen
Serviceforespørselsnummer	Tekst	64	Ingen
Status	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Åpen, Venter, Lukket, Åpen - eskalert, Annullert
Emne	Tekst	250	Ingen
Type	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Spørsmål, Problem, Foresp. om forbedring, Annet
Kjøretøy	Tekst	100	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Serviceforespørselsfelt \(på side 395\)](#)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Signaturfelt: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du definerer CSV-filen før du importerer signaturer til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardsignatur Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Aktivitets-ID	Tekst	15	Ingen
Fornavn for kontaktperson	Tekst	50	Ingen
Etternavn for kontaktperson	Tekst	50	Ingen
Ansvarsfraskrivelsestekst	Tekst	500	Ingen
Hodetekst	Tekst	800	Ingen
Fornavn på selger	Tekst	50	Ingen
Etternavn på selger	Tekst	50	Ingen
Signaturkontroll	Tekst	16000	Dette feltet inneholder x- og y-koordinatene for signaturen.
Signaturodato	Dato	7	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for sosial profil: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer sosiale profiler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard sosial profil Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fellesskap	Tekst	255	Navnet på området for sosiale medier, for eksempel Facebook eller Twitter, der kontaktpersonen ble observert.
Valuta	Plukklister	15	Ingen.

Standard sosial profil Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Kobling til opphavsperson	URL-adresse	255	En Web-kobling til brukerens profilside for denne sosiale medietypen. Åpner et nytt vindu.
Opphavsperson	Tekst	100	Det unike brukernavnet på kontaktpersonen på området for sosiale medier.
Aktiv	Boolsk	1	Angir om den sosiale medieprofilen er aktiv. Standardverdien er Sann (1).

Løsningsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer løsninger i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardløsning Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Divisjon	Tekst	50	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Vanlige spørsmål	Tekst	250	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50	Ingen
Produktkategori	Plukklister	100	Ingen
Publisert	Plukklister	1	Gyldige standardverdier er Y og N. Disse verdiene må være på engelsk, uavhengig av språkinnstillingene.
Vurdering 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.

Standardløsning Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Vurdering 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Vurdering 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Antall serviceforespørsler	Heltall	22	Ingen
Løsningsvaluta	Plukklister	20	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Detaljer om løsning	Tekst	16 000	Ingen
Vurdering av løsning	Nummer	15	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Utkast, Godkjent, Foreldet
Stoppsignal 1	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2. Se Om felt som vises som bilder (på side 56) for mer informasjon.
Stoppsignal 2	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Stoppsignal 3	Heltall	Ikke tilgjengelig	Gyldige verdier for dette feltet er: null, 0, 1, 2.
Tittel	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Løsningsfelt \(på side 403\)](#)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for produkter for spesialprising: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produkter for spesialprising i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i

emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard produkt for spesialprising Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Autorisert kostnad	Nummer	22	Partnerens pris som er under forhandling for produktet for spesialprising.
Navn på konkurrent	Vartegn	100	Navnet på konkurrenten for forespørselen.
Konkurrentpartner	Vartegn	100	Navnet på den konkurrerende partneren.
Konkurrentprodukt	Vartegn	100	Navnet på konkurrentens produkt.
Pris på konkurrentprodukt	Nummer	22	Prisen på konkurrentens produkt.
Valuta	Vartegn	20	Ingen
Beskrivelse	Vartegn	250	Ingen
MSRP	Nummer	22	Produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) i valutaen som brukes.
Andre konkurranseopplysninger	Vartegn	250	Eventuelle andre opplysninger vedrørende konkurrerende produkttilbud, for eksempel begrunnelse for spesialpris og så videre.
Produkt	Vartegn	15	Navnet på produktet for forespørselen om spesialpris.
Innkjøpskostnad	Nummer	22	Prisen som partneren opprinnelig betalte for å kjøpe produktet.
Mengde	Nummer	22	Den forventede mengden av produkter som vil bli solgt for denne forespørselen.
Forespurt kostnad	Nummer	22	Den reduserte prisen som partneren har bedt om.
Forespurt videresalgspris	Nummer	22	Videresalgsprisen som partneren ønsket å selge produktet for.
Forespørsel om spesialpris	Vartegn	15	Forespørselen om spesialpris som dette produktet for spesialprising er knyttet til.

Standard produkt for spesialprising Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Foreslått videresalgsspris	Nummer	22	Videresalgssprisen som er foreslått av varemerkeeeieren.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for forespørsler om spesialpris: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørsler om spesialpris i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forespørsel om spesialpris Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Godkjenningsstatus	Vartegn	30	Godkjenningsstatusen for forespørselen om spesialpris.
Godkjenner	Vartegn	15	Navnet på godkjenneren.
Autorisasjonsdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble godkjent.
Dato for kravbeslutning	Dato	7	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
Kravstatus	Dato	7	Statusen for kravet om spesialpris.
Valuta	Vartegn	20	Valutaen for forespørselen om spesialpris.
Avtaleregistrering	Vartegn	15	Avtaleregistreringen som er knyttet til forespørselen om spesialpris.
Beskrivelse	Vartegn	15	Ingen
Forfallsdato	Dato	7	Datoen som forespørselen må behandles innen.

Standard forespørsel om spesialpris Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Sluttkunde	Vartegn	15	Kunden for forespørselen. Hvis forespørselen er knyttet til en salgsmulighet, kan du velge firmaet for salgsmuligheten.
Sluttdato	UTC-dato	7	Datoen og klokkeslettet når spesialprisen ikke lenger er gyldig.
Midler	Vartegn	15	Navnet på midlene som er knyttet til forespørselen om spesialpris.
Sist godkjent av	Vartegn	15	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen.
Salgsmulighet	Vartegn	15	Salgsmuligheten som forespørselen er knyttet til.
Opprinnelig partnerfirma	Vartegn	15	Partneren som opprinnelig opprettet forespørselen om spesialpris.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Eierpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerfirmaet der eieren arbeider.
Partnerprogram	Vartegn	15	Partnerprogrammet som forespørselen er knyttet til.
Hovedpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om spesialpris.
Årsakskode	Vartegn	30	Årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
Forespørselsdato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble opprettet.
Forespørselsnavn	Vartegn	50	Navnet på forespørselen.
Startdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet spesialprisen starter fra.
Sendestatus	Vartegn	30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen ble sendt.

Standard forespørsel om spesialpris Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Autorisert totalbeløp	Nummer	22	Totalbeløpet som autoriseres.
Forespurt totalbeløp	Nummer	22	Totalbeløpet som partneren har bedt om.
Totalt godkjent kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som ble godkjent for partneren.
Totalt forespurt kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som partneren ber om.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for kontaktperson for oppgave: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en kontaktperson og en oppgave i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardoppgaven for en kontaktperson	Datatype	Maksimumslengde
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for oppgave	Tekst	30

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Oppgavebrukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en bruker og en oppgave i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardoppgaven for en bruker	Datatype	Maksimumslengde
Bruker-ID	Tekst	50
Ekstern ID for oppgave	Tekst	30
Ekstern ID for bruker	Tekst	30

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Felt for transaksjonsartikler: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer transaksjonsartikler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard transaksjonsartikkel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Beskrivelse	Tekst	250	Beskrivelsen av transaksjonsartikkelen.
Lagerperiode	Tekst	15	Ingen
Linjenummer	Nummer	22	Det unike nummeret som er knyttet til transaksjonshodeposten.
Partinummer	Tekst	15	Referansefeltet med ID-en for prøvepartiet.

Standard transaksjonsartikkel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Mengde	Nummer	22	Antallet prøver som er knyttet til transaksjonsartikkelen.
Prøve	Tekst	15	Navnet på prøven som er oppgitt med transaksjonsartikkelen. Du må dokumentere alle prøver.
Sendt mengde	Nummer	22	Antallet prøver som er sendt som en transaksjonsartikkel.
Transaksjonsnummer	Tekst	15	Referansefeltet med ID-en for prøvetransaksjonen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)

Brukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer brukere i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis du vil importere brukerposter, må rollen omfatte rettigheten Håndter brukere.

Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Alias	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Brukeradresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adrestitilordning (på side 1597) .
Brukeradresse 2, 3	Tekst	100	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adrestitilordning (på side 1597) .
Poststed for bruker	Tekst	50	Ingen

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Land for bruker	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressetilordning (på side 1597))).
Postboks/sorteringskode for bruker	Tekst	30	Ingen
Provins for bruker	Tekst	50	For Canada, se Om land og adressetilordning (på side 1597) . Dette er imidlertid ikke et plukklisfelt.
USA: Delstat for bruker	Plukkliste	2	For en liste over gyldige verdier for delstater i USA, se Om land og adressetilordning (på side 1597) .
Postnummer for bruker	Tekst	30	Ingen
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Valuta	Tekst	50	Dette feltet angis på selskapsnivå, og du kan dermed ikke importere feltet eller redigere plukkliserverdiene.
Avdeling	Tekst	75	Ingen
Divisjon	Tekst	75	Ingen
E-post	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Hvis du merker av i denne boksen og lagrer, sendes en e-post med et midlertidig passord til brukeren.
Ansattnummer	Nummer	30	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Inneholder den eksterne ID-en for den importerte posten.
Fornavn	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Godkjenningsgrense for midler	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integrerings-ID	Tekst	30	Identifikator som brukes for integrering med eksterne systemer.
Språk	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige standardverdiene.
Etternavn	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Nasjonal innstilling	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen
Hr/fru	Plukkliste	15	Ingen
Behold standardbok	Avmerkingsbok	Ikke tilgjengelig	Hvis du vil ha flere opplysninger om feltet Behold standardbok, se Brukerfelt (på side 1345) .
Rapporterer til	Tekst	Ikke tilgjengelig	Dette er et beregnet felt, basert på lederens for- og etternavn.
Ekstern ID for Rapporterer til	Tekst	30	Ingen
Rolle	Plukkliste	50	Obligatorisk felt som standard. Gyldige standardverdier: Administrator, Overordnet, Utegående selger, Intern selger, Salgs- og markedsføringssjef, Serviceleder, Servicerepresentant.
Status	Plukkliste	30	Obligatorisk felt som standard. Gyldige standardverdier: Aktiv, Inaktiv.
Tidssone	Tekst og tall	100	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen
Telefonnummer arbeid	Telefon	40	Obligatorisk felt som standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#)
- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Brukerfelt \(på side 1345\)](#)

Felt for kontaktperson for kjøretøy: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer felt for kontaktpersoner for kjøretøy i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standard produktkategori	Datatype	Maksimumsle
Serienummer	Tekst	100
Produktnavn	Tekst	100
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for kjøretøy	Tekst	30
Primær	Avmerkingsbokse	Ikke tilgjengelig

Kjøretøyfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kjøretøyfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data \(på side 1633\)](#). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte administratoren for å finne det nye navnet for feltet.

MERKNAD: Denne delen er spesiell for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Felt navn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimumsler
Divisjon	Tekst	50

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimumsler
Plukklisterverdigruppe	Tekst	50
ID-nummer på kjøretøy	Tekst	100
Merke	Tekst	30
Modell	Tekst	30
År	Tekst	22
Egenskaper	Tekst	30
Dør	Tekst	30
Farge utvendig	Tekst	30
Ekstern unik ID	Tekst	30
Ekstern ID for eier	Tekst	30
Ekstern ID for firma	Tekst	30
Ekstern ID for produkt	Tekst	30
Ekstern ID for salgsforhandler	Tekst	30
Ekstern ID for serviceforhandler	Tekst	30
Produkttype	Tekst	30
Salgsforhandler	Tekst	100
Status	Tekst	255
Firma	Tekst	100
Firmatype	Tekst	255
Kontaktperson	Tekst	255
Lisensnummer	Tekst	30
Delstat for lisens	Tekst	10
Utløpsdato for førerkort	Dato	32

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimumsler
Girkasse	Tekst	30
Sted for firma	Tekst	50
Status	Tekst	30
Sted	Tekst	30
Brukt/ny	Tekst	30
Motor	Tekst	30
MSRP	Valuta	25
Fakturapris for forhandler	Valuta	25
Eid av	Tekst	30
Endret: Ekstern dato	Dato/ klokkeslett	32
Endret av	Tekst	255
Valuta for kjøretøy	Tekst	30
Farge innvendig	Tekst	30
Garantitype	Tekst	30
Startdato for garanti	Dato	32
Sluttdato for garanti	Dato	32
Gjeldende kjørelengde	Nummer	16
Avlesningsdato for kjørelengde	Dato	32
Produktnavn	Tekst	100
Type	Tekst	255
Karosseri	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	250

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimumsler
Eier	E-post	50
Opprettet: Ekstern dato	Dato/ klokkeslett	32
Rad-ID	ID	15
Integrerings-ID	Tekst	30
Firma-ID	ID	15
Integrerings-ID for firma	Tekst	30
Egendefinert objekt <i>N</i>	Tekst	50
Indeksert plukklister 1	Tekst	30
Indeksert plukklister 2	Tekst	30
Indeksert plukklister 3	Tekst	30
Indeksert plukklister 4	Tekst	30
Indeksert plukklister 5	Tekst	30
Indeksert plukklister 6	Tekst	30
Indeksert tall	Nummer	16
Indekseringsdato	Dato/ klokkeslett	32
Indeksert valuta	Valuta	25
Indeksert lang tekst	Tekst	255
Indeksert kort tekst 1	Tekst	100
Indeksert kort tekst 2	Tekst	100
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Produktkategori	Tekst	100
Delnummer	Tekst	50

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimumslengde
Innkjøpsdato	Dato	32
Innkjøpspris	Valuta	25
Mengde	Nummer	16
Skipningsdato	Dato	32
Installasjonsdato	Dato	32
Utløpsdato	Dato	32
Varseldato	Dato	32
Kontrakt	Tekst	30

Importassistent

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker importassistenten til å importere selskapsdata til Oracle CRM On Demand:

- [Importere data \(på side 1812\)](#)
- [Vurdere importresultater \(på side 1816\)](#)
- [Eksempel på e-post med importresultater og loggfil \(på side 1817\)](#)

Importere data

Før du begynner. Klargjør CSV-filen, og legg til nødvendige felt eller plukklisterverdier i applikasjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klargjøre for dataimport \(på side 1637\)](#). Før du importerer data, kan du finne ut hvilken metode for dataimport som best dekker dine behov, ved å se gjennom dokumentasjonen på My Oracle Support.

Når du har klargjort dataene for import, åpner du importassistenten og utfører importen. For å sørge for at importassistenten behandler alle importforespørsler likt, deles hver importforespørsel inn i én eller flere underordnede forespørsler på 100 poster. Underordnede forespørsler fra forskjellige importforespørsler behandles samtidig, slik at ingen importforespørsel venter på at en annen forespørsel skal fullføres før den plukkes opp i køen. Behandlingstiden for en importforespørsel oppdateres regelmessig og gjenspeiler fremdriften til de underordnede forespørslene i køen.

TIPS: Kontroller at CSV-importfilen er satt opp riktig, ved å kjøre en testimport med fem poster. Det er mye enklere å rette opp feil for fem importerte poster enn alle postene i importfilen.

Slik importerer du poster

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Velg posttypen du vil importere, på rullegardinmenyen under Importer data.
- 4 Velg Start.
Dette starter importassistenten.

5 For trinn 1:

MERKNAD: Alternativene nedenfor er tilgjengelige alt etter hvilken post du vil importere.

- a** Velg hvordan importassistenten skal identifisere samsvarende poster.

Importassistenten bruker en ekstern unik ID, som er et felt for en ekstern unik ID som importeres fra et annet system, en Oracle CRM On Demand-rad-ID og forhåndsdefinerte felt i Oracle CRM On Demand. Disse forhåndsdefinerte feltene, for eksempel Firmanavn og Sted, har ikke ID-er.

Hvis du vil ha informasjon om hvordan duplikatposter defineres, se [Om postduplikater og eksterne ID-er \(på side 1617\)](#).

- b** Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den finner en duplisert unik postidentifikator i Oracle CRM On Demand. Du kan velge å ikke importere duplikatposter, overskrive eksisterende poster eller opprette flere poster.

MERKNAD: Dette valget er ikke tilgjengelig i Notater.

- c** Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den unike postidentifikatoren for den importerte posten ikke samsvarer med en eksisterende post i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Dette valget er ikke tilgjengelig i Notater. Hvis du velger Overskriv poster og Ikke opprett ny post i det forrige alternativet, oppdateres posten.

- d** Velg hvordan du vil behandle plukklisterverdier i CSV-filen som ikke svarer til verdiene i applikasjonen. Importassistenten kan legge til den nye verdien i plukklisten eller ikke importere feltverdien. Valget du aktiverer, gjelder både for plukklisfefelt for enkeltverdier og plukklisfefelt for flervalg.

MERKNAD: Dette valget er ikke tilgjengelig når du importerer notater eller hvis brukerspråket er forskjellig fra standardspråket for selskapet.

- e** Angi om importassistenten skal opprette en ny post for manglende tilknytninger (relaterte poster) i datafilen.

MERKNAD: Dette alternativet er bare tilgjengelig når du importerer firmaer eller kontaktpersoner.

- f** Velg dato-/klokkeslettformatet som er brukt i CSV-filen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Retningslinjer for feltyper for import av data \(på side 1633\)](#).

- g** Kontroller at vestlig filkoding er valgt.

MERKNAD: Du må ikke endre denne innstillingen hvis du ikke er sikker på at en annen kodingsmetode brukes. Standardmetoden, Western, gjelder for de fleste kodingsystemer i Europa og Nord-Amerika.

- h** Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: komma eller semikolon.

- i** Velg hva du vil skal logges i Oracle CRM On Demand, fra rullegardinlisten Feillogging: Alle meldinger, Feil og advarsler eller Bare feil.

- j** Velg CSV-filen som inneholder dataene du vil importere.

- k** Merk av for Datafilposter må behandles sekvensielt om nødvendig.

MERKNAD: Ved å behandle datafiler sekvensielt sørger du for at de underordnede importforespørlene alltid behandles i rekkefølge når en importforespørsel sendes. Avhengigheter i CSV-filen beholdes også.

- l** Merk av for Aktiver e-postvarsling hvis du vil at det skal sendes et e-postvarsel når importprosessen er fullført. Det er merket av i denne boksen som standard.

- m** Merk av i boksen hvis du vil deaktivere sporing under import av data og hvis du ikke vil generere sporingsposter mens under import av data.

MERKNAD: Du kan ikke deaktivere denne sporingsinnstillingen hvis du importerer posttypen Bruker. Dette valget er bare tilgjengelig hvis rettigheten Håndter postsporing for importer er aktivert for din rolle. Hvis du merker av i denne boksen, kan du forbedre importytelsen, avhengig av posttypene du vil importere, og antall sporede felt du ellers ville velge å spore for disse posttypene.

n Angi om du vil tillate at plukklisterfelt for flervalg kan oppdateres til nullverdier under importoperasjonen:

- Hvis du vil tillate at plukklisterfelt for flervalg kan oppdateres til nullverdier under importoperasjonen, merker du av for Importer tomme verdier i plukklister for flervalg, hvis dette valget ikke er aktivert.
- Hvis du ikke vil tillate at plukklisterfelt for flervalg kan oppdateres til nullverdier under importoperasjonen, fjerner du merket, hvis dette valget er aktivert.

Den innledende innstillingen i avmerkingsboksen Importer tomme verdier i plukklister for flervalg i importassistenten fastsettes av innstillingen i den tilsvarende avmerkingsboksen i selskapsprofilen, men du kan endre innstillingen.

6 For trinn 2:

- a** Følg om nødvendig instruksjonene for validering av filen.
- b** Velg eventuelt en tilgjengelig felttilordningsfil.
- c** Felttilordningsfiler (*.map) inneholder koblingen av felt i CSV-filen mot eksisterende Oracle CRM On Demand-felt. Når du har utført en import, får du tilsendt en e-post fra systemet som inneholder MAP-filen med det seneste tilordningsskjemaet. Lagre denne på datamaskinen slik at du kan bruke den på nytt ved senere import.

7 For trinn 3 tilordner du feltene i filen til Oracle CRM On Demand-felt. Du må som et minimum tilordne alle obligatoriske felt til kolonneoverskrifter i CSV-filen.

Importassistenten viser kolonneoverskriftene fra CSV-importfilen ved siden av en rullegardinliste som viser alle feltene i dette området i Oracle CRM On Demand, inkludert egendefinerte felt du har lagt til.

Hvis adressefeltet du trenger, ikke vises i rullegardinlisten, velger du det tilsvarende feltet fra denne tabellen.

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2
Etasje Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	Poststed
Colonia/område CEDEX-kode Adresse 4 URB Kommune	Postboks/sorteringskode
MEX: Delstat BRA: Delstat Herred Del av territorium Øy Prefektur Område	Provins

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Emirat Oblast	
Øykode Boite Postale Codigo Postal	Postnummer

Hvis du har valgt en MAP-fil, må du kontrollere at feltene tilordnes på riktig måte. Egendefinerte felt som er opprettet etter at du kjørte den forrige importen, må kanskje tilordnes.

Hvis du vil ha informasjon om eksterne ID-er, se [Om postduplikater og eksterne ID-er \(på side 1617\)](#).

ADVARSEL: Hvis du har valgt feil fil for import, klikker du på Avbryt for å endre valgene. Hvis du bruker knappen Tilbake på dette tidspunktet, tømmer ikke hurtigbufferen. Derfor vises importfilen du opprinnelig valgte, i felttilordningstrinnet.

ADVARSEL: Ekstern unik ID og Ekstern ID for leder er nøkkelfelt som brukes til å knytte kontaktpersoner til de tilhørende lederpostene. Hvis disse feltene ikke er tilordnet, knyttes lederposten til kontaktpersoner ved hjelp av feltene Navn på kontaktperson og Leder. Når du bruker feltene Navn på kontaktperson og Leder til å opprette denne tilknytningen, vil datafilpostene bli underlagt en strengere avhengighetssortering.

- 8 For trinn 4: Følg om nødvendig instruksjonene på skjermen.
- 9 For trinn 5: Klikk på Fullfør.

Slik viser du køen for importforespørsler

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Importforespørselskø under Import- og eksportkøer.
Siden Importforespørselskø vises med opplysninger om forespørsler, inkludert anslått fullføringstidspunkt. Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importstatusen.

Status	Beskrivelse
I kø	Importen er ikke behandlet ennå.
Pågår	Importen behandles. MERKNAD: Du kan slette forespørselen i denne tilstanden. Du må imidlertid se gjennom data som er delvis importert i Oracle CRM On Demand.
Fullført	Ingen feil under importen.

Status	Beskrivelse
Fullført med feil	Importen er fullført, men det var noen feil ved enkelte av postene.
Mislykket	Importen er fullført, men ingen av postene ble importert.
Feil	Importen ble ikke fullført fordi det oppstod en feil.
Annullert	Importen ble annullert.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importpostopplysningene.

Importpostopplysninger	Beskrivelse
Antall sendt	Antall poster som inngår i CSV-filen.
Antall behandlet	Antall poster som importmotoren har behandlet. Dette feltet behandles hvert 20. sekund, eller i henhold til en systemprosess.
Antall importert	Antall poster som er importert uten problemer.
Antall delvis importert	Antallet som ble importert, men ikke alle felt for posten ble importert.
Antall ikke importert	Antall poster som ikke ble importert i det hele tatt.
Antall annullert	Antallet poster som ble importert, før importen ble annullert.

Vurdere importresultater

Du kan spore fremdriften for importen ved å se på køsiden i Oracle CRM On Demand. Når importforespørselen er fullført, kan du gå til importkøen og drille ned i den fullførte importjobben. Hver importforespørsel inneholder den sendte datafilen, den genererte tilordningsfilen og en loggfil. Denne loggfilen inneholder grunnleggende opplysninger, inkludert feil, status for importen og så videre. Hvis det oppstår en feil under importen, anbefales det at du ser gjennom loggfilen som er lagt ved importforespørselen.

Hvis du aktiverte E-postvarsel under klargjøringen av importen, vil du motta en e-postmelding når importforespørselen er fullført. E-postmeldingen oppsummerer importen og inneholder en loggfil, som viser postene og feltene som ikke ble importert.

Du kan deretter korrigere dataene i CSV-filen og importere opplysningene på nytt. Den andre gangen bør du konfigurere systemet til å overskrive eksisterende poster når det registrerer duplikate poster.

Slik viser du importforespørselskøen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Import- og eksportverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Importforespørselskø under Import- og eksportkøer.
Siden Importforespørselskø vises. Her finner du klokkeslettet da importen ble fullført, eller et estimat over når den blir fullført.

Slik går du gjennom e-postmeldingen med importresultater

- Gå til e-postapplikasjonen, og åpne e-postmeldingen fra Oracle CRM On Demand.
Meldingen inneholder alle feil som har oppstått, på en post til post-basis, sammen med hvilken handling du bør foreta, hvis du vil registrere alle dataene for posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Eksempel på e-post med importresultater og loggfil \(på side 1817\)](#)

Eksempel på e-post med importresultater og loggfil

Hvis du aktiverte E-postvarsel under klargjøringen av importen, vil du motta en e-postmelding når importforespørselen er fullført. Denne e-posten oppsummerer importresultatene:

Kjære Mikael

Importforespørselen ble fullført klokken 07.10.06 den 30. mars 2007. Her er et sammendrag av resultatene:

Bruker: qa/mjonsen

Importtype: Firma

Navn på importfil: Accounts.csv

Tidspunkt for fullføring: 07.10.06, 30. mars 2007

Totalt antall poster: 496

Importert: 495

Delvis importert: 1

Ignorerte dupliserte poster: 0

Mislykket: 0

Hvis du vil ha mer informasjon om importen, ser du gjennom loggfilen. Se den elektroniske hjelpen hvis du trenger mer assistanse.

Takk for at du bruker Oracle CRM On Demand!

Kundebehandling for Oracle CRM On Demand

En loggfil som viser alle feil som har oppstått under importprosessen, er vedlagt e-posten. Dette kan være følgende:

Postspesifikk feil EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Fant ingen samsvarende post for importfeltet VALUTA med verdien INR. Feltet Firmavaluta i Oracle CRM On Demand ble ikke oppdatert, men andre feltverdier ble importert for denne posten.

Eksportassistent

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker eksportassistenten til å eksportere Oracle CRM On Demand-data:

- [Eksportere data \(på side 1818\)](#)
- [Vurdere eksportresultater \(på side 1821\)](#)

Eksportere data

Alle eller deler av selskapets data (inkludert vedlegg for bestemte posttyper) kan eksporteres fra Oracle CRM On Demand til en ekstern fil. Eksporten genererer én eller flere ZIP-filer som inneholder egne CSV-filer for hver posttype du velger å eksportere. Hver av de genererte eksportfilene har en størrelse på 1,5 GB eller mindre.

MERKNAD: Hvis selskapet bruker en bransjespesifikk utgave av Oracle CRM On Demand, blir posttyper som er spesifikke for bransjen, for eksempel Husholdninger og Midler, utelatt fra eksporten, sammen med tilknyttede aktiviteter og notater. Hvis du eksporterer poster for *gjentakende* salgsmulighetsprodukter, fyller Oracle CRM On Demand også ut kolonnen ID for overordnet for denne raden. For ikke-gjentagende poster er cellen ID for overordnet tom.

Om grenser for delvis eksport

Et selskap kan utføre én fullstendig eksport hver sjuende dag. Antall poster som et selskap kan eksportere via delvis eksport i en 7-dagersperiode, er basert på antall brukerlisenser som selskapet kjøper for Oracle CRM On Demand. For hver lisens kan 1000 poster eksporteres via delvis eksport i en 7-dagersperiode.

Eksemplene nedenfor viser hvordan grensen for delvis eksport fungerer for et selskap som kjøper fem brukerlisenser for Oracle CRM On Demand og derfor kan eksportere høyst 5000 poster i en 7-dagersperiode.

- **Eksempel 1.** I de siste sju dagene er 4000 poster eksportert via forespørsler om delvis eksport. En bruker sender nå en forespørsel om delvis eksport av 2000 poster.
I dette tilfellet mislykkes forespørselen om delvis eksport fordi forespørselen vil føre til et totalt antall på 6000 eksporterte poster i 7-dagersperioden, og dette overskrider grensen på 5000 poster.
- **Eksempel 2.** I de siste sju dagene er ingen poster eksportert via forespørsler om delvis eksport. To brukere sender nå separate forespørsler om delvis eksport. Den ene eksportforespørselen omfatter 3000 poster, og den andre omfatter 2000 poster.
I dette tilfellet lykkes begge forespørslene om delvis eksport fordi forespørslene fører til et totalt antall på 5000 eksporterte poster i 7-dagersperioden, og dette overskrider ikke grensen. Eventuelle påfølgende forespørsler om delvis eksport som sendes i løpet av de neste sju dagene, vil imidlertid mislykkes ettersom grensen på 5000 poster for 7-dagersperioden allerede er nådd.

MERKNAD: Poster som eksporteres via listesider, regnes ikke med når antall poster som er eksportert via delvis eksport i en 7-dagersperiode, beregnes i Oracle CRM On Demand.

Om bevaringsperioden for eksportforespørsler og eksportforespørselsvedlegg

I Oracle CRM On Demand-standardapplikasjonen beholdes detaljene om eksportforespørsler og tilhørende utdata i en viss tid:

- Detaljene om en eksportforespørsel beholdes i 60 dager, og blir deretter ryddet.
- Utdataene fra en eksportforespørsel beholdes i 168 timer (det vil si sju dager), og blir deretter ryddet.

Bevaringsperiodene gjelder for eksportoperasjoner som utføres via listesider, samt for eksportoperasjoner som utføres via assistenten for dataeksport.

Administratoren kan endre bevaringsperiodene for eksportforespørsler og tilhørende vedlegg ved å endre verdiene i følgende felt i selskapsprofilen:

- Utløp av eksportforespørsel (dager)

■ Utløp av eksportforespørselsvedlegg (dager)

Hvis du vil ha opplysninger om oppdatering av disse feltene, se [Konfigurere selskapsinnstillinger \(på side 1112\)](#).

Før du begynner. Hvis du skal utføre denne prosedyren, må rollen din omfatte rettigheten Administrer eksport.

Slik eksporterer du selskapets data

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Eksporter data på siden Import- og eksportverktøy.
Dette starter assistenten for dataeksport.
- 4 For trinn 1:
 - a Gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil utføre en fullstendig eksport, velger du Eksporter alle posttyper.
 - Hvis du vil utføre en delvis eksport, velger du Eksporter valgte posttyper og posttypene du vil eksportere. Du kan eksportere alle data for en posttype eller data for enkeltstående underordnede poster.
 - Hvis du vil eksportere vedleggene for bestemte posttyper, merker du av for disse posttypene i området Alle vedleggsdata. Se [Administrere selskapets vedlegg \(på side 1847\)](#) for mer informasjon om hvordan du eksporterer vedlegg.

MERKNAD: Følgende navngivningsregel brukes for eksporterte vedleggsfiler:

<Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>, for eksempel Salgsmulighet - vedlegg_AALA-3135W8_AALA-864XW0.pptx.

- b Klikk på Neste.

Dataene for overordnede og underordnede posttyper eksporteres til en separat CSV-fil i ZIP-filen.

ADVARSEL: Hvis du eksporterer notatdata i Oracle CRM On Demand, inneholder CSV-filen alle fellesnotater som er opprettet i Oracle CRM On Demand samt de private notatene som tilhører brukeren som eksporterer dataene.

- 5 For trinn 2:
 - a Velg tidssonen som skal brukes i den eksporterte CSV-filen.
 - b Velg dato-/klokkeslettformatet som skal brukes i den eksporterte CSV-filen.

MERKNAD: Hvis du velger datoer for en fullstendig eksport, endres den fullstendige eksporten til en deleksport.

- c Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: Komma eller semikolon.
- d Velg et filter for tidsrom for å begrense dataene i eksporten.

MERKNAD: Den første gangen du eksporterer data, ønsker du kanskje ikke å filtrere på datoer. Etter dette kan du imidlertid vurdere å sette opp trinnvise eksporter ved å filtrere dataene på datoer siden forrige eksport.

- e Merk av for Aktiver e-postvarsling hvis du vil at det skal sendes et e-postvarsel når eksportprosessen er fullført.
- f Merk av for Eksporter bare vedleggsdetaljer hvis du vil eksportere vedleggsdetaljene uten å eksportere noe av innholdet i vedlegget. Du kan eksportere vedleggsdetaljene for alle posttyper samt tilhørende felt.

MERKNAD: Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis du valgte en posttype i området Alle vedleggsdata i forrige trinn.

- g** Merk av for Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler hvis du vil at URL-adresser skal inkluderes i den eksporterte CSV-filen.

Standardverdien for avmerkingsboksen Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i eksportfiler styres av avmerkingsboksen Inkluder URL-adresser for Web-koblinger i selskapsprofilen. Du kan velge eller oppheve valget av denne innstillingen for hver eksportforespørsel. Hvis du vil ha mer informasjon om denne avmerkingsboksen, se [Konfigurere integreringsinnstillinger \(på side 1133\)](#).

- h** Hvis du eksporterer vedleggene for én eller flere posttyper og vil søke etter virus i ZIP-filen med vedleggene, må du merke av for Søk etter virus i ZIP-fil for eksport.

Når det er merket av for dette valget, søkes det etter virus i ZIP-filen med vedleggene. Hvis virus blir funnet, eksporteres ikke ZIP-filen.

Det er merket av i denne boksen som standard. Hvis du fjerner merket, søkes det ikke etter virus i ZIP-filen med vedleggene, og det anbefales at du bruker søkeprogramvare på den lokale maskinen til å kontrollere innholdet i ZIP-filen når du har lastet den ned.

MERKNAD: Det søkes etter virus i hvert enkelt vedlegg før det lastes til Oracle CRM On Demand. Hvis et virus blir funnet, lastes ikke filen. Men når du prøver å eksportere vedlegg, kan det hende at en nyere versjon av en virusdefinisjon i søkeprogramvaren fører til at det oppdages et virus som ikke ble oppdaget da vedleggene ble lastet. Det hender også at et søk returnerer et resultat som indikerer at det finnes virus, selv om det ikke gjør det.

- i** Klikk på Neste.

- 6** I trinn 3 går du gjennom sammendraget og klikker på Fullfør for å sende eksportforespørselen.
- 7** Klikk på koblingen Eksportforespørselskø på siden Eksport forespurt for å se forespørselsstatusen. Tabellen nedenfor beskriver mulige verdier for eksportstatus.

Status	Beskrivelse
I kø	Eksporten er ikke behandlet ennå.
Gjeninnsatt i kø	Eksportforespørselen har blitt satt inn i køen på nytt.
Pågår	Eksporten behandles. Hvis du avbryter eksporten, endres denne statusen til Annullerer og deretter til Annullert.
Fullfører	Alle poster er eksportert uten feil. Eksportprosessen klargjør tilhørende e-post, sammendragsfil og ZIP-fil for nedlasting. Denne prosessen kan ta fra 30 sekunder til ett minutt.
Fullført	Eksporten er fullført uten feil.
Fullført med feil	Eksporten er fullført, men det oppstod noen feil med enkelte av postene.
Annullerer	Hvis du annullerer en eksportforespørsel med statusen I kø, annulleres eksportforespørselen umiddelbart. Hvis du annullerer en eksportforespørsel med statusen Pågår, endres statusen til Annullerer. Annullering kan ta flere minutter, og hvis eksporten

Status	Beskrivelse
	fullføres før den kan annulleres, endres den endelige statusen til Fullført. Du kan annullere eksportforespørselen enten for den overordnede forespørselen eller underordnede forespørsler. Når du annullerer eksportforespørselen for den overordnede forespørselen, er eventuelle eksporterte underordnede posttyper tilgjengelige for nedlasting. Eventuelle underordnede posttyper som ikke er eksportert, blir annullert, og de er ikke tilgjengelige for nedlasting. Når du annullerer eksportforespørselen for underordnede forespørsler, annulleres bare eksporten for den underordnede posttypen, og den er ikke tilgjengelig for nedlasting. Du kan fortsatt laste ned andre underordnede posttyper under den overordnede eksportforespørselen.
Annullert	Når eksportforespørselen er fullstendig annullert, endres statusen til Annullert.
Mislykket	Eksporten er fullført, men ingen av postene ble eksportert.
Feil	Eksporten ble ikke fullført fordi det oppstod en feil. Hvis du vil ha mer informasjon om feilsøking i forbindelse med dataeksport i Oracle CRM On Demand, se 1802395.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Hvis du vil ha mer informasjon om siden Eksportforespørselskø, se [Vurdere eksportresultater](#) (på side 1821).

Vurdere eksportresultater

På siden Eksportforespørselskø vises alle ventende og fullførte eksportforespørsler som er sendt via assistenten for dataeksport. Hvis det er en forespørsel i området Ventende forespørsler, klikker du på Oppdater for å se om forespørselen er fullført. Når forespørselen er fullført, kan du drille ned i en forespørsel og hente utdatafilen.

MERKNAD: Siden Eksportforespørselskø inneholder ikke eksportforespørsler som er sendt via listesider. Hvis din brukerrolle har rettigheten Gå til overordnede eksportforespørsler, kan du vise alle eksportforespørsler, inkludert forespørsler som er sendt via listesider, på siden Kø for overordnede eksportforespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurdere alle eksportforespørsler for et selskap](#) (på side 1169).

Om bevaringsperioden for eksportforespørsler og eksportforespørselsvedlegg

I Oracle CRM On Demand-standardapplikasjonen beholdes detaljene om eksportforespørsler og tilhørende utdata i en viss tid:

- Detaljene om en eksportforespørsel beholdes i 60 dager, og blir deretter ryddet.
- Utdataene fra en eksportforespørsel beholdes i 168 timer (det vil si sju dager), og blir deretter ryddet.

Bevaringsperiodene gjelder for eksportoperasjoner som utføres via listesider, samt for eksportoperasjoner som utføres via assistenten for dataeksport.

Administratoren kan endre bevaringsperiodene for eksportforespørsler og tilhørende vedlegg ved å endre verdiene i følgende felt i selskapsprofilen:

- Utløp av eksportforespørsel (dager)
- Utløp av eksportforespørselsvedlegg (dager)

Hvis du vil ha opplysninger om oppdatering av disse feltene, se [Konfigurere selskapsinnstillinger \(på side 1112\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser eksportforespørsler.

Før du begynner: Når du skal utføre denne prosedyren, må brukerrollen din ha rettigheten Administrer eksport.

Slik viser du eksportforespørsler

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
 - 3 Klikk på koblingen Eksportforespørselskø på siden Import- og eksportverktøy.
- Siden Eksportforespørselskø vises, med detaljer om eksportforespørselene. Tabellen nedenfor beskriver eksportforespørselsopplysningene.

Eksporter postopplysninger	Beskrivelse
Eksporttype	Type eksport: ■ Fullstendig. En fullstendig eksport av selskapets data. ■ Delvis. En delvis eksport av selskapets data.
Posttype	Posttypen. For delvise forespørsler som inkluderer underordnede poster, har den underordnede posten formatet <i>Overordnet:Underordnet</i> , for eksempel Firma:Kontaktperson.
Status	Statusen, for eksempel Pågår eller Fullført.
Forespurt av	Brukeren som sendte forespørselen.
Sendt	Klokkeslettet og datoen da eksportforespørselen ble sendt.
Aktiver e-postvarsling	Hvis det er merket av i denne boksen, sendes det et e-postvarsel når eksportprosessen er fullført.
Fullført	Klokkeslettet og datoen da eksporten ble fullført.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du viser detaljene om en eksportforespørsel.

Slik viser du detaljene om en eksportforespørsel

- Klikk på koblingen Eksporttype eller Posttype i raden for forespørselen for å åpne siden Detaljer om eksportforespørsel.

Siden viser eksportegenskapene, inkludert antallet poster som er eksportert (Antall eksportert), og antallet poster som er eksportert uten problemer (Antall fullførte objekter). Området Eksporter posttyper på siden inneholder detaljer om antall poster som ble eksportert for hver posttype.

Hvis du vil ha opplysninger om nedlasting og sletting av eksportforespørselsvedlegg, det vil si ZIP-filene som inneholder utdataene fra eksportforespørselene, se [Laste ned og slette eksportforespørselsvedlegg \(på side 756\)](#).

MERKNAD: Hvis du vil laste ned eksportforespørselsvedleggene for eksportoperasjoner som er utført av alle brukere, må din brukerrolle ha rettigheten Gå til alle eksportforespørselsvedlegg. Hvis din brukerrolle ikke har denne rettigheten, kan du bare laste ned vedleggene for eksportoperasjoner som er utført av deg selv eller dine underordnede.

Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand

Følgende emner beskriver hvordan du bruker Oracle Data Loader On Demand-klienten til å importere Oracle CRM On Demand-dataene:

- [Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand \(på side 1823\)](#)
- [Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand \(på side 1823\)](#)

Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand

Oracle Data Loader On Demand-klienten er et kommandolinjeverktøy som tilbyr metoder for import av data til Oracle CRM On Demand fra eksterne datakilder. Den har to funksjoner:

- **Innsettingsfunksjon.** Denne funksjonen henter poster fra en fil og legger dem til i Oracle CRM On Demand.
- **Oppdateringsfunksjon.** Denne funksjonen endrer eksisterende poster i Oracle CRM On Demand ved hjelp av poster fra en ekstern datakilde.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Data Loader On Demand Guide, som er tilgjengelig fra Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket på Oracle Technology Network.

Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand

Følg fremgangsmåten nedenfor hvis du vil laste ned dette verktøyet. Hvis du vil ha opplysninger om installasjon og bruk av verktøyet, se Oracle Data Loader On Demand Guide, som er tilgjengelig fra Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket på Oracle Technology Network.

Slik laster du ned verktøyet Oracle Data Loader On Demand

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand, og klikk på Administrasjon.
- 2 Klikk på Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på Oracle Data Loader On Demand under Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Lagre ZIP-filen på datamaskinen.

Integrering av Web-tjenester

Med Oracle CRM On Demand kan du gjøre følgende:

- Få tilgang til og endre Oracle CRM On Demand-data fra en applikasjon aktivert for Web-tjenester
- Opprette dine egne applikasjoner som integreres med Oracle CRM On Demand

Du kan:

- Laste ned WSDL-filer (Web Services Description Language) som hjelper deg med å utvikle applikasjoner som har tilgang til Oracle CRM On Demand ved hjelp av Web-tjenestegrensesnittet. Se [Laste ned WSDL-filer og skjemafiler \(på side 1824\)](#).

- Last ned WSDL-filer og skjemafiler for å bruke metodene i Web-tjenesten for integreringshendelser til å få tilgang til integreringskøer og spore endringer i bestemte posttyper. Du kan også laste ned skjemafiler for å spore tilpassede felt og felt med endret navn for de støttede posttypene.
- Vis et sammendrag av Web-tjenestene som brukes av selskapet. Se [Vurdere utnyttelse av Web-tjenester \(på side 1826\)](#).

API for CTI-integrering

En av WSDL-filene som er tilgjengelig fra administrasjonssiden for Web-tjenester, er for Web-tjenesten for CTI-aktivitet, som er en del av applikasjonsprogrammeringsgrensesnittet (API) for integreringen av datamaskintelefoni (CTI). API-et for CTI-integrering gir mulighet til å integrere Oracle CRM On Demand direkte med tredjeparts CTI-programvare ved hjelp av integreringen med Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger om API-et for CTI-integrering, se Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

Last ned WSDL-filer og skjemafiler

Med Web-tjenestene i Oracle CRM On Demand kan brukere av klientapplikasjoner samhandle med Oracle CRM On Demand for eksempel for å sette inn, oppdatere, slette og spørre etter poster og utføre flere administrative oppgaver.

Web-tjenestene er tilgjengelige via:

- **Web Services v1.0.** Brukes til å samhandle med Egendefinerte objekter 01-03 og forhåndskonfigurerte objekter.
- **Web Services v2.0.** Brukes til å samhandle med alle egendefinerte objekter i Oracle CRM On Demand og forhåndskonfigurerte objekter, i tillegg til de egendefinerte Web-appletene deres. Sammenlignet med Web Services 1.0 inneholder Web Services 2.0 flere alternativer for å kjøre spørringer, via metoden QueryPage.
- **Tjeneste-API-er.** Brukes til å håndtere administrative oppgaver via Web-tjenester. Tjeneste-API-er kan for eksempel brukes til å administrere brukere i Oracle CRM On Demand, og de kan også brukes til å kjøre spørringer etter system- og forbruksopplysninger i forbindelse med Oracle CRM On Demand.
- **Administrative tjenester.** Brukes til å samhandle med Oracle CRM On Demand-metadatas via Web-tjenester. Administrative tjenester kan brukes til å lese og laste inn Oracle CRM On Demand-metadatas i et XML-format.

Fra siden Administrasjon av Web-tjenester kan du gjøre følgende:

- Last ned WSDL-filene (Web Services Description Language) som brukes av applikasjoner som har tilgang til Web-tjenestene
- Last ned skjemafiler
- Få tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene

Last ned WSDL-filer for Web Services v1.0 og Web Services v2.0

Du kan laste ned en WSDL-fil for hver posttype, og du kan velge de underordnede posttypene som skal inkluderes i WSDL-filen for den overordnede posttypen.

Slik laster du ned en WSDL-fil for Web Services v1.0 og Web Services v2.0

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Administrasjon av Web-tjenester i området Integrering av Web-tjenester.
- 3 Velg Web Services v1.0 eller Web Services v2.0 i listen Velg tjeneste etter behov.
- 4 Velg WSDL i listen Dokument.
- 5 Velg Standard eller Egendefinert i listen Type.

Egendefinerte felt vises på forskjellige måter i WSDL-filen, avhengig av om du velger Egendefinert eller Standard. For egendefinert WSDL er XML-kodene for de egendefinerte feltene basert på integreringsetiketter fra feltinnstillingene. Se [Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering \(på side 1221\)](#). Med egendefinert

WSDL kan du generere en WSDL-fil som er spesifikk for selskapet, og som bruker selskapets navnekonvensjoner for felt.

For standard WSDL er de egendefinerte feltene basert på standard XML-koder: CustomNumber0, CustomCurrency0 og så videre. Med disse plassholderne, sammen med tilordningstjenesten, kan applikasjoner tilordnes til feltnavnene som selskapet bruker.

- 6 Velg den nødvendige posttypen, for eksempel Firma, fra listen WSDL-objekt.
Hvilke objekter som vises i listen WSDL-objekt, avhenger av hvilke posttyper som er satt opp for selskapet. Alle underordnede posttyper for den valgte posttypen vises i alfabetisk rekkefølge i listen Tilgjengelige relaterte opplysninger, uavhengig av om du har tilgang til de underordnede posttypene. For Web Services v2.0 vises også CustomWebApplet.
- 7 Flytt de underordnede posttypene som du vil inkludere i WSDL fra listen Tilgjengelige relaterte opplysninger, til listen Valgte relaterte opplysninger.
- 8 Klikk på knappen Last ned.
- 9 Lagre WSDL-filen på datamaskinen.

Laste ned WSDL-filer for tjeneste-API-er

Du kan laste ned WSDL-filer for hver av tjeneste-API-ene. Hvis du laster ned WSDL-filen for integreringshendelse, må du i tillegg laste ned skjemafile for hver posttype som du vil generere integreringshendelser for. Se delen Laste ned skjemafile for integreringshendelser.

Slik laster du ned en WSDL-fil for tjeneste-API-er

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Administrasjon av Web-tjenester i området Integrering av Web-tjenester.
- 3 Velg Tjeneste-API-er fra listen Velg tjeneste.

MERKNAD: Hvis du velger tjeneste-API-en for sammenslåing, kan du velge Egendefinert eller Standard fra listen Type og laste ned en skjemafile for denne tjeneste-API-en.

- 4 Velg Standard eller Egendefinert i listen Type.
- 5 Velg det aktuelle navnet på tjeneste-API-en fra listen WSDL-objekt.
- 6 Klikk på knappen Last ned.
- 7 Lagre WSDL-filen på datamaskinen.

Laste ned WSDL-filer for administrative tjenester

Du kan laste ned WSDL-filer for hver administrative tjeneste.

MERKNAD: Hvis du vil laste ned WSDL for vurderingsskript eller WSDL for tilgangsprofiler, må brukerrollen din inkludere rettigheten Håndter roller og tilgang.

Slik laster du ned en WSDL-fil for administrative tjenester

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Administrasjon av Web-tjenester i området Integrering av Web-tjenester.
- 3 Velg Administrative tjenester fra listen Velg tjeneste.
- 4 Velg den ønskede tjenesten fra listen WSDL-objekt.
- 5 Klikk på knappen Last ned.
- 6 Lagre WSDL-filen på datamaskinen.

Laste ned skjemafile for integreringshendelser

Web-tjenesten for integreringshendelser bruker skjemafil (XSD-filer) i WSDL-filen, som du laster ned i tillegg til filen integrationevents.wsdl. Web-tjenesten for integreringshendelser bruker skjemafil (XSD-filer) i WSDL-filen, som du laster ned i tillegg til filen integrationevents.wsdl. Standard skjemafil er tilgjengelige. Hvis du oppretter egendefinerte felt eller endrer navn på felt for en posttype, må du imidlertid laste ned et egendefinert skjema. Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenesten for integreringshendelser, se *Veiledning for Oracle Web Services On Demand*.

Slik laster du ned en skjemafil for integreringshendelser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Administrasjon av Web-tjenester i området Integrering av Web-tjenester.
- 3 Velg Web Services v1.0 eller Web Services v2.0 i listen Velg tjeneste.
- 4 Velg Skjema i listen Dokument.
- 5 Velg Standard eller Egendefinert i listen Type.
Egendefinerte felt vises på forskjellige måter i skjemafil, avhengig av om du velger Egendefinert eller Standard. For egendefinert skjema er XML-kodene for de egendefinerte feltene basert på integreringsetiketter fra feltinnstillingene. For standardskjema er de egendefinerte feltene basert på standard XML-koder.
- 6 Velg den nødvendige posttypen, for eksempel Firma, fra listen WSDL-objekt.
Hvilke objekter som vises i listen WSDL-objekt, avhenger av hvilke posttyper som er satt opp for selskapet.
- 7 Velg de underordnede posttypene som du vil inkludere i skjemafil, i listen Velg relaterte opplysninger.
- 8 Klikk på knappen Last ned.
- 9 Lagre skjemafil på datamaskinen.

Få tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene

Hvis du vil ha tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene, klikker du på Versjonsdokumentasjon i tittellinjen på siden Administrasjon av Web-tjenester. Dokumentasjonssiden for Oracle CRM On Demand vises. Her får du tilgang til Web-tjenester og annen dokumentasjon for ulike versjoner av Oracle CRM On Demand.

Vurdere utnyttelse av Web-tjenester

På siden Utnyttelse av Web-tjenester kan du gå gjennom et sammendrag av Web-tjenestene som brukes av selskapet. Som standard er Web-tjenesteforespørslene oppført etter økt-ID. Navnet på Web-tjenesteklienten, navnet på Web-tjenesten, operasjonen, antall operasjoner, starttidspunktet, sluttidspunktet og brukeraliaset for økten vises. Tabellen nedenfor beskriver hva du kan gjøre på siden Utnyttelse av Web-tjenester.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en ny liste over Web-tjenesteforespørsler	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Opprett ny liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 122) .
Vise detaljer for en Web-tjenesteforespørsel	Klikk på økt-ID-en for å vise en detaljside for Web-tjenesteforespørselen.
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Eksportere poster i lister (på side 136) .
Søke etter en Web-tjenesteforespørsel	Velg de aktuelle filterkriteriene fra rullegardinlistene ved siden av Vis resultater der.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Håndtere alle listene over Web-tjenesteforespørsler	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i Siden Håndter lister (på side 132) .
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Begrense søkekriteriene for listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Begrens liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 122) .
Vise nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Siden Vis liste (på side 134) .
Sorter Web-tjenesteforespørslene i listen	Klikk på kolonneoverskriften for å sortere listen i henhold til denne kolonnen. Klikk for eksempel på Start for å sortere listen i henhold til starttidspunktet.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, fra rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Vise et delsett av operasjoner i Web-tjenester	Klikk på rullegardinlisten på tittellinjen, og endre valget etter behov: ■ Alle. Viser en liste over alle operasjoner i Web-tjenester ■ Alle operasjoner i dag. Viser en liste over alle operasjoner i Web-tjenester i dag

Om å opprette en Web-tjenesteliste

Prosessen for å opprette eller begrense en Web-tjenesteliste ligner på den som er beskrevet i [Opprette og begrense lister \(på side 122\)](#). Web-tjenestelistesidene inneholder imidlertid ikke delen Søk i, som finnes på de tilsvarende sidene for andre posttyper.

Feltene du kan bruke til å filtrere en Web-tjenesteliste, og som du kan velge for visning i søkeresultatene, vises nedenfor:

Felt	Beskrivelse
Sluttidspunkt	Sluttidspunktet for Web-tjenesteforespørselen.
Oppføringstype	Mulige verdier er: Pålogging, Avlogging og Utsendelse. Hver Web-tjenestesamtale, unntatt pålogging og avlogging, er angitt til Utsendelse for dette feltet fordi samtalene går via forretningstjenesten Utsendelse for den inngående Web-tjenesten.
Størrelse på inndatamelding (byte)	Størrelsen på inndatameldingen i byte.
Operasjon	Operasjonen for Web-tjenesteforespørselen.

Felt	Beskrivelse
Antall operasjoner	Antall operasjoner i Web-tjenesteforespørselen.
Størrelse på utdatamelding (byte)	Størrelsen på utdatameldingen i byte.
Økt-ID	Økt-ID-en for Web-tjenesteforespørselen. Dette er faktisk fremmednøkkelen for den tilsvarende økten i tabellen for påloggingshistorikk, og ikke den faktiske økt-ID-en som er brukt i Web-tjenesteforespørselen.
Starttidspunkt	Starttidspunktet for Web-tjenesteforespørselen.
Brukeralias	Brukeraliaset til brukeren som kjørte Web-tjenesteforespørselen.
Type	Brukeragentverdien for forespørselen. For ikke-Oracle-klientintegrasjoner settes denne verdien til Web-tjenester som standard.
Navn på Web-tjenesteklient	Navnet på Web-tjenesteklienten som forespørselen ble sendt fra.
Navn på Web-tjeneste	Navnet på Web-tjenesten som forespørselen ble laget for.
Plass for Web-tjeneste	Navneområdet som er brukt i forespørselen.

Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker Oracle Migration Tool On Demand-klienten til å eksportere Oracle CRM On Demand-data:

- [Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand \(på side 1828\)](#)
- [Last ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand \(på side 1829\)](#)

Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand er et verktøy som eliminerer behovet for å kopiere tilpassede konfigurasjoner manuelt fra ett Oracle CRM On Demand-miljø til et annet miljø. Det kan for eksempel være ønskelig å kopiere egendefinerte konfigurasjoner fra et kundetestmiljø til et produksjonsmiljø. Du kan bruke dette klientverktøyet sammen med Administrative tjenester, som er et sett med administrative Web-tjenester, til å automatisere administrasjonen av selskapets konfigurasjoner. Med dette klientverktøyet kan du pakke ut og importere spesifikke konfigurasjonsopplysninger direkte til og fra datamaskinen. Du kan importere konfigurasjonene umiddelbart eller i bunkemodus. Med Administrative tjenester kan klientapplikasjoner få tilgang til konfigurasjonene. Du kan importere følgende konfigurasjoner:

- Tilgangsprofiler
- Handlingslinjer
- Tilordningsregler og regelgrupper
- Overlappende plukklister
- Sammenslåtte felt
- Tillegg for egendefinert kode for HTML-topptekst

- Egendefinerte posttyper
- Egendefinerte Web-appleter
- Egendefinerte Web-koblinger
- Egendefinerte Web-faner
- Feltsporingsoppsett
- Felthåndteringsdefinisjoner
- Hjemmesideoppsett
- Integreringshendelseskøer
- Innstillinger for listetilgang og rekkefølge
- Innstillinger for endringssporing
- Sideoppsett
- Plukklister
- Plukklisterverdigrupper
- Prosessadministrasjon
- Oppsett for relaterte opplysninger
- Rolletilknytninger for rapportmapper
- Roller
- Salgsvurderingsmaler
- Salgskategorier
- Søkeoppsett
- Arbeidsflytregler, handlingssett og brukersett

Laste ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Utfør følgende prosedyre for å laste ned klientverktøyet, og følg trinnene i Oracle Migration Tool On Demand Guide for å installere, konfigurere og bruke dette klientverktøyet. Oracle Migration Tool On Demand Guide er tilgjengelig fra [Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket](#) på Oracle Technology Network. For opplysninger om hvordan du laster ned beskrivesspråket for Web-tjenester (WSDL) som du trenger for å få tilgang til Administrative tjenester, se [Laste ned WSDL-filer og skjemafiler \(på side 1824\)](#). For opplysninger om API-ene i Administrative tjenester, se Oracle Web Services On Demand Guide, som er tilgjengelig i [Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket](#) på Oracle Technology Network.

Slik laster du ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

- 1 Opprett en mappe på datamaskinen der du vil pakke ut Oracle Migration Tool On Demand-filene, for eksempel C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Logg på Oracle CRM On Demand, og klikk på Administrasjon.
- 3 Klikk på Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 4 Klikk på Oracle Migration Tool On Demand under Verktøy for import og eksport av metadata.
- 5 Lagre ZIP-filen på datamaskinen.

Siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting

På siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting vises alle aktive og fullførte forespørsler om bunksletting og -gjenoppretting som er sendt av selskapet. Følgende forespørsler vises:

- Aktive og fullførte forespørsler om massesletting som ble utført via valget Bunksletting på listesider.
- Fullførte sletteforespørsler som ble sendt via Web-tjenester med elementet AvailableForBatchRestore i forespørselen satt til sann. Hvis en Web-tjenesteforespørsel sletter underordnede poster samt overordnede poster, finnes det separate forespørselsposter for hver enkelt posttype.

- Aktive og fullførte gjenoppretingsforespørsler som ble utført fra siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting.

Før du begynner. Hvis du vil vise alle forespørsler om bunksletting og -gjenoppretting på denne siden, må brukerrollen din inkludere rettigheten Bunksletting og -gjenoppretting. Hvis du vil gjenopprette lister med poster som du har slettet, må brukerrollen din inkludere rettigheten Bunksletting og -gjenoppretting. Hvis du vil gjenopprette lister med poster som er slettet av en annen bruker, må brukerrollen din inkludere rettigheten Gjenopprett alle poster samt rettigheten Bunksletting og -gjenoppretting.

På denne siden kan du utføre oppgavene som vises i følgende tabell:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Avbryte en aktiv forespørsel	Når du sletter eller gjenoppretter en liste med poster, får du en bekreftelses-e-post med melding om at Oracle CRM On Demand har klargjort forespørselen om bunksletting eller -gjenoppretting på siden Kø for bunksletting og -gjenoppretting. Du kan klikke på koblingen Avbryt eller avbryte forespørselen frem til du klikker på koblingen Fortsett ved siden av forespørselen og Oracle CRM On Demand begynner å behandle forespørselen.
Behandle den aktive forespørselen	Klikk på koblingen Fortsett ved siden av forespørselen for å fullføre forespørselen om bunksletting eller -gjenoppretting. Du får en bekreftelses-e-post med melding om at forespørselen om bunksletting eller -gjenoppretting er fullført, og at listen med poster er slettet eller gjenopprettet.
Vise antall poster	Velg hvor mange forespørsler som skal vises om gangen, fra rullegardinlisten Antall viste poster.
Slette den behandlede forespørselen	Klikk på koblingen Slett for å slette forespørselen om bunksletting eller -gjenoppretting fra køen med behandlede forespørsler. MERKNAD: Hvis en behandlet forespørsel om bunksletting ikke er gjenopprettet, det vil si at statusen er Slettet, kan ikke forespørselen gjenopprettes på et senere tidspunkt.
Vise et sammendrag av den fullførte forespørselen	Du kan gjøre ett av følgende: ■ Klikk på koblingen Vis slettingslogg for å se sammendragsloggen for sletteforespørsler. ■ Klikk på koblingen Vis gjenoppretingslogg for å se sammendragsloggen for gjenoppretingsforespørsler.
Gjenopprette de slettede postene	Klikk på koblingen Gjenopprett ved siden av sletteforespørselen for å gjenopprette de slettede

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	postene som ikke er ryddet fra Oracle CRM On Demand.
Utvide listen for behandlede forespørsler	Hvis en behandlet forespørsel ikke vises på siden Kjø for bunksletting og -gjenoppretting, kan du utvide listen over forespørsler ved å klikke på Vis fullstendig liste. Listen over forespørsler åpnes på siden Dataadministrasjonsforespørsel. På denne siden kan du søke etter en forespørsel, og du kan også bruke listefunksjonene som hjelp til å finne forespørselen du er på jakt etter. Klikk på Meny på tittellinjen på siden, og angi deretter valget for oppgaven du vil utføre, på følgende måte: ■ Eksporter liste. Eksporter listen til en fil. Se Eksportere poster i lister (på side 136). ■ Antall poster. Tell postene i listen. Se Telle poster i lister (på side 135). ■ Begrense liste. Begrens listen. Se Opprette og begrense lister (på side 122). Du kan for eksempel endre listefilteret, velge andre felt for visning eller endre sorteringsrekkefølgen for listen. ■ Lagre liste. Lagre listen. Hvis du angir dette valget, åpnes en side der du kan angi valg for lagring av listen. ■ Vis listefilter. Vis filteret som er definert for listen. ■ Opprett ny liste. Opprett en ny filtrert liste. Se Opprette og begrense lister (på side 122). ■ Håndter lister. Vis detaljer om listen, eller endre visningsrekkefølgen for listen i plukklisten med lister på listesiden. Se Siden Håndter lister (på side 132).

Siden Kjø for forespørsler om bunketilordning

På siden Kjø for forespørsler om bunketilordning vises aktive og fullførte bunkeforespørsler som selskapet ditt har sendt for:

- Boktilordninger. Hvis du vil se bunkeforespørsler for boktilordning, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter bøker.
- Tilordninger av teammedlemmer. Hvis du vil se bunkeforespørsler for teamtilordninger, må brukerrollen din ha rettigheten Bunketilordne teammedlemmer.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Avbryt	Klikk på Avbryt ved siden av forespørselen. Du kan avbryte en forespørsel helt til statusen endres til Pågår.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise detaljer for en forespørsel	Bla nedover til listenavnet for forespørselen. På detaljsiden for forespørselen kan du vise forespørselsegenskapene og parametrene for forespørselen.
Vise flere eller færre forespørsler	Velg hvor mange forespørsler som skal vises om gangen, fra rullegardinlisten Antall viste poster.
Slette den behandlede forespørselen	Klikk på Slett for å slette forespørselen fra køen med behandlede forespørsler.
Logge	Klikk på Logg for å lagre forespørselen som en loggfil.

Når forespørselen er fullført, får du et e-postvarsel.

Hvis du vil ha opplysninger om opprettelse av bunkeforespørsler for boktilordninger, se [Tilordne poster til bøker \(på side 1434\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om opprettelse av bunkeforespørsler for tilordninger av teammedlemmer, se [Tilordne et teammedlem til en liste over poster \(på side 140\)](#).

Felt for detaljer om forespørsel om bunketilordning

Tabellen nedenfor beskriver noen av feltene som vises når du driller ned i listenavnet for en forespørsel om bunketilordning.

Felt	Beskrivelse
Type	Angir hvilken type forespørsel som er sendt.
Listenavn	Navnet på listen som forespørselen er sendt for.
Antall behandlet	Antall poster i listen som forespørselen er sendt for.
Antall vellykket	Antall poster som er oppdatert som følge av forespørselen.

Siden Kø for initialisering av relatert felt

Når du lagrer et nytt egendefinert felt for relaterte opplysninger, sender Oracle CRM On Demand automatisk en forespørsel om å initialisere det nye feltet. Initialiseringsprosessen fyller ut det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger for postene med verdien for det tilsvarende feltet i postene for den relaterte posttypen. Siden Kø for initialisering av relatert felt viser de aktive og fullførte forespørslene om å initialisere egendefinerte felt for relaterte opplysninger. Fra denne siden kan du utføre oppgavene som vises i tabellen nedenfor.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Logge	Klikk på koblingen Logg for å vise statusen for initialiseringsforespørselen.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Slette den behandlede forespørselen	Klikk på Slett for å slette forespørselen fra køen med behandlede forespørsler.
Sende på nytt	Hvis forespørselen om å initialisere det egendefinerte feltet for relaterte opplysninger mislyktes, kan du klikke på Send på nytt for å starte initialiseringsprosessen på nytt. Hvis forespørselen er fullført, er ikke valget Send på nytt tilgjengelig.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1214\)](#)
- [Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger \(på side 1215\)](#)

Om integreringshendelser

En *integreringshendelse* er en mekanisme for å utløse eksterne prosesser basert på bestemte endringer (opprette, oppdatere, slette, knytte til og atskille) for postene i Oracle CRM On Demand. Integreringshendelser inneholder opplysninger om data som er blitt endret av en bruker. Disse opplysningene lagres i en eller flere integreringshendelseskøer som en XML-fil, noe som gjør at eksterne applikasjoner kan få tilgang til detaljene for hendelser i Oracle CRM On Demand. En ekstern applikasjon må for eksempel kanskje spore firmaendringer i Oracle CRM On Demand og utløse lokale oppdateringer i henhold til dette.

For kunder som har behov for at flere applikasjoner samhandler uavhengig med Oracle CRM On Demand, kan selskapsadministratoren definere flere integreringshendelseskøer. Ved hjelp av funksjonaliteten for integreringshendelser kan den samme hendelsen genereres for flere køer, og de eksterne applikasjonene er garantert køintegritet fordi de eksterne applikasjonene kan konfigureres til å be om bare hendelsene fra en bestemt kø.

Om oppsett av administrasjon av integreringshendelser

Hvis du er en ny kunde, aktiveres funksjonaliteten for integreringshendelser automatisk. Hvis du er en eksisterende kunde, må imidlertid funksjonaliteten for integreringshendelser i Oracle CRM On Demand konfigureres av Oracle CRM On Demand Customer Care og selskapsadministratoren. Kontakt Oracle CRM On Demand Customer Care for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelser og for å angi den maksimale totalstørrelsen på integreringshendelseskøene.

Merknad: Den maksimale størrelsen på integreringskøene vises ikke på siden [Selskapsprofil](#).

Når Oracle CRM On Demand Customer Care har konfigurert funksjonaliteten for integreringshendelser, vises koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon. Brukerrollen Administrator har også rettigheten Håndter integreringshendelseskøer og rettigheten Aktiver tilgang til integreringshendelse aktivert. For flere opplysninger om brukerroller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#).

Om å opprette, lagre og få tilgang til integreringshendelser

Når du skal utløse at integreringshendelser skal opprettes, må du opprette arbeidsflytregler med Opprett integreringshendelse-handlinger. For hver slik handling kan du angi hvilke felt i en post som skal spores. Når verdien endres i et felt som spores, registreres endringen i en integreringshendelse. Du kan også angi hvilke køer integreringshendelsene skal skrives til. For flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#).

Integreringshendelser lagres i en eller flere køer. Den maksimale størrelsen for disse er angitt for selskapet av kundebehandlingsrepresentanten. En standard integreringshendelseskø er oppgitt, og du kan opprette flere køer.

Når en kø er full, blir ingen nye integreringshendelser lagret. Når antallet integreringshendelser i køen nok en gang er under det maksimale, blir nye hendelser lagt til i køen igjen.

På siden Innstillinger for integreringshendelse kan du slette integreringshendelser fra en kø. Du kan også konfigurere Oracle CRM On Demand til å sende en advarsels-e-post til en angitt adresse når køen er full, eller når antallet integreringshendelser i køen overskrider et antall som du angir.

Du kan deaktivere integreringshendelseskøer, inkludert standardkøen, men du kan ikke slette en kø.

Eksterne applikasjoner får tilgang til integreringshendelseskøene ved å bruke Web-tjenesten for integreringshendelser, som har to metoder:

- **GetEvents.** Henter integreringshendelser fra en kø.
- **DeleteEvents.** Sletter integreringshendelser fra en kø.

Hvis du vil hente og slette hendelser fra en integreringshendelseskø ved hjelp av Web-tjenester, må brukerrollen din ha rettigheten Aktiver tilgang til integreringshendelse.

For opplysninger om hvordan du laster ned WSDL-filen (Web Services Description Language) for Web-tjenesten for integreringshendelser, se [Integrering av Web-tjenester \(på side 1823\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringen av Web-tjenester, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Noen ganger kan en integreringshendelse inneholde hendelser som en klientapplikasjon ikke kan behandle. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du håndterer slike hendelser, se Oracle Web Services On Demand Guide.

- For en trinnvis prosedyre for hvordan du oppretter en integreringshendelseskø, se [Opprette integreringshendelseskøer \(på side 1834\)](#).
- For en trinnvis prosedyre for hvordan du administrerer integreringshendelseskøene, se [Administrere innstillinger for integreringshendelser \(på side 1836\)](#).
- For en trinnvis prosedyre for hvordan du oppretter arbeidsflytregler som utløser integreringshendelser, se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#).

Opprette integreringshendelseskøer

Når støtte for integreringshendelse er aktivert, følger det med en standardkø for integreringshendelser i Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid også opprette flere køer og angi hvilke køer individuelle integreringshendelser skal skrives til.

Før du begynner. Administrasjon av integreringshendelse må være satt opp for selskapet, som beskrevet i [Om integreringshendelser \(på side 1833\)](#). Når administrasjon av integreringshendelser er konfigurert, blir det maksimalt tillatte antallet integreringshendelser i køene konfigurert som en del av selskapsprofilen. Hvis du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter integreringshendelseskøer.

Slik oppretter du en integreringshendelseskø

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Køhåndtering for integreringshendelse på siden Administrasjon av integreringshendelse.
- 4 Klikk på Ny kø på siden Håndtering av integreringskø.
- 5 Fyll ut feltene nedenfor på siden Køinnstillinger for integreringshendelse, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Kønavn	Skriv inn navnet på køen. Obligatorisk felt.
Beskrivelse	Skriv inn en beskrivelse av bruksområdet for køen.
Deaktivert	Kontroller at det ikke er merket av for dette valget.
Køstørrelse	Skriv inn størrelsen på køen. Denne størrelsen kan ikke overskride størrelsen som vises i feltet Ikke-tilordnet køkapasitet. Obligatorisk felt. Feltet Filgrense for integreringshendelse viser det totale antallet hendelser selskapet kan lagre for alle køer. Hvis størrelsen på de eksisterende køene samsvarer med dette tallet, kan du ikke opprette en ny kø.
E-postadresse for varsel	Skriv inn en e-postadresse hvis det skal sendes en e-postadvarsel når køen er full, eller når køen når en bestemt størrelse.
Send advarsel via e-post når antall transaksjoner i kø når	Angi størrelsen køen kan nå før det sendes en e-postadvarsel til adressen som er angitt i feltet E-postadresse for varsel.
Plukklisteformat	Dette feltet er obligatorisk. Velg formatet for å registrere plukklistefeltverdier i integreringshendelsene på følgende måte: ■ Hvis du vil at verdiene skal registreres som språkuavhengige kodeverdier (LIC-verdier), velger du Språkuavhengig verdi. MERKNAD: LIC-verdiene i plukkister er vanligvis de samme som verdiene i nasjonale innstillinger for ENU (engelsk - USA). ■ Hvis du vil at verdiene skal registreres i språket for brukeren som utfører handlingen som fører til at integreringshendelsen blir opprettet, velger du Brukerspråk. MERKNAD: Når du har opprettet køen, blir feltet Plukklisteformat skrivebeskyttet, og du kan ikke endre det. Hvis du vil endre plukklisteformatet for en integreringshendelseskø, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care og ber dem om å endre det for deg.

Felt	Kommentarer
W3C	Angi formatet for registrering av feltverdier i integreringshendelser som opprettes ved hjelp av skjemaet i Web Services v2.0 og skrives til denne køen, på følgende måte: ■ Hvis du merker av i denne boksen, registreres verdiene i alle felt i formatet angitt av integreringshendelsene for skjemaet i W3C for Web Services v2.0. ■ Hvis det ikke er merket av i denne boksen, registreres verdiene i datofelttyper og boolske felttyper i formatet som ble brukt i versjoner før versjon 41 av Oracle CRM On Demand. Verdiene i alle andre felt registreres i formatet angitt av integreringshendelsene for skjemaet i W3C for Web Services v2.0. Som standard er det ikke merket av for W3C. MERKNAD: Hvis du merker av for W3C, blir feltet W3C skrivebeskyttet når du har opprettet køen, og du kan ikke endre feltet.

Administrere innstillinger for integreringshendelser

Du kan redigere innstillingene for alle integreringshendelseskøene.

Før du begynner. Administrasjon av integreringshendelse må være satt opp for selskapet, som beskrevet i [Om integreringshendelser \(på side 1833\)](#). Når administrasjon av integreringshendelser er konfigurert, konfigureres det maksimale antallet integreringshendelser som er tillatt i køen, som en del av selskapsprofilen. Når du skal utføre prosedyrene som er beskrevet her, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter integreringshendelseskøer.

Slik administrerer du innstillinger for integreringshendelser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Køhåndtering for integreringshendelse på siden Administrasjon av integreringshendelse.
- 4 Klikk på koblingen Rediger på siden Håndtering av integreringskø.
- 5 På siden Køinnstillinger for integreringshendelse kan du utføre følgende oppgaver:

Oppgave	Handling
Deaktivere en kø.	Velg Deaktivert for å deaktivere alle køer, inkludert standardkøen.
Oppdatere størrelsen på en kø.	Angi en verdi i feltet Køstørrelse. Denne størrelsen kan ikke overskride størrelsen som vises i feltet Ikke-tilordnet køkapasitet. Feltet Filgrense for integreringshendelse viser det totale antallet hendelser selskapet kan lagre for alle køer. Hvis størrelsen på de eksisterende køene tilsvarer dette antallet, kan du ikke øke størrelsen på køen.

Oppgave	Handling
Slette transaksjoner fra en kø.	Hvis du vil slette alle transaksjoner i køen, merker du av for Når jeg klikker på Lagre, nullstilles alle transaksjoner. Klikk deretter på Lagre for å slette transaksjonene. Hvis du vil slette eldre transaksjoner, klikker du på kalenderikonet og velger en dato i feltet Når jeg klikker på Lagre, nullstilles transaksjoner som er eldre enn. Klikk på Lagre for å slette transaksjonene.
Konfigurer Oracle CRM On Demand til å sende en advarsels-e-post når køen er full, eller når køen har nådd en bestemt størrelse.	Angi e-postadressen og (valgfritt) størrelsen som køen kan nå før advarsels-e-posten sendes. Klikk på lagre for å lagre e-postkonfigurasjonen.
Angi hvordan verdiene i dato- og klokkeslettfeltene (for eksempel ModifiedDate og CreatedDate) skal registreres i integreringshendelsene som opprettes ved hjelp av skjemaet i Web Services v1.0 og skrives til denne køen.	Velg en verdi i feltet Tidssone: ■ UTC-format. Hvis du velger denne verdien, registreres datoen og klokkeslettet i GMT-tidssonen i formatet som er angitt i W3C-standarden for Coordinated Universal Time (UTC), som følger: YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ Eksempel: 2017-06-12T09:44:15Z, som tilsvarer 12. juni 2017, 9:44:15 GMT. MERKNAD: Brøkdeler av sekunder registreres ikke. ■ UTC. Hvis du velger denne verdien, registreres datoen og klokkeslettet i GMT-tidssonen i følgende format: MM/DD/YYYY HH:MM:SS Eksempel: 06/12/2017 09:44:15, som tilsvarer 12. juni 2017, 9:44:15 GMT. ■ Tidssone for bruker. Hvis du velger denne verdien, registreres datoen og klokkeslettet i tidssonen til brukeren som oppdaterte posten, i følgende format: MM/DD/YYYY HH:MM:SS Eksempel: 06/12/2017 09:44:15, som tilsvarer 12. juni 2017, 9:44:15, i brukerens tidssone. Hvis du lar feltet Tidssone stå tomt, registreres datoen og klokkeslettet i tidssonen til brukeren som oppdaterte posten, i formatet som vises for verdien Tidssone for bruker ovenfor. Når du har endret verdien i feltet Tidssone, må brukerne logge av alle Oracle CRM On Demand-økter, inkludert økter for Web-tjenester, og deretter logge på igjen før den nye innstillingen blir tatt i bruk. MERKNAD: Feltet Tidssone er angitt bare for standardkøen. Alle andre køer arven innstillingen som er valgt for selskapets standardkø. Feltet Tidssone

Oppgave	Handling
	vises for alle køer, men er skrivebeskyttet for alle andre køer enn standardkøen.
Angi at verdiene i alle felt, inkludert datofelt og boolske felt, skal registreres i formatet angitt av integreringshendelsene for skjemaet i W3C for Web Services v2.0 i integreringshendelsene som opprettes ved hjelp av skjemaet i Web Services v2.0 og skrives til denne køen.	Merk av i boksen W3C. Verdiene i alle andre felt enn datofelttyper og boolske felttyper registreres i formatet angitt av integreringshendelsene for skjemaet i W3C for Web Services v2.0, uavhengig av innstillingen i avmerkingsboksen W3C. Verdiene i datofelt og boolske felt registreres i formatet som ble brukt i versjoner før versjon 41 av Oracle CRM On Demand, med mindre det er merket av for W3C. MERKNAD: Hvis du merker av for W3C, blir feltet W3C skrivebeskyttet når du har lagret endringene, og du kan ikke endre feltet.

MERKNAD: Feltet Plukklisterformat avgjør formatet for registrering av plukklisterfeltverdier i integreringshendelser som skrives til køen. Verdiene kan registreres i språket til brukeren som utfører handlingen som fører til at integreringshendelsen opprettes, eller som språkuavhengige kodeverdier (LIC-verdier).

Når du har opprettet en integreringshendelseskø, blir feltet Plukklisterformat skrivebeskyttet, og du kan ikke endre det. Hvis du vil endre plukklisterformatet for en integreringshendelseskø (innbefattet standardkøen), kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care for å be om å få det endret. Når Oracle CRM On Demand Customer Care har endret plukklisterverdifor en kø, brukes endringen bare på plukklisterverdiene i integreringshendelsene som opprettes etter at formatet har blitt endret. Selv om plukklisterformatet for en kø endres, endres ikke formatet for plukklisterverdiene i eventuelle integreringshendelser som allerede finnes i køen.

Innholdshåndtering

Selskaper ønsker ofte å holde oversikt over produktene som kundene uttrykker interesse for, og som de senere kjøper. For å hjelpe de ansatte i selskapet med å spore produktopplysninger kan du sette opp en produktkatalog. Dette gjør du ved å gruppere produkter i kategorier (om nødvendig) og deretter sette opp produktene under hver kategori. Produkter inkluderer gjentakende produkter eller engangsprodukter, tjenester og opplæringsalternativer.

Avsnittene nedenfor beskriver måter som er nyttige for å spore produkter i Oracle CRM On Demand:

Salgsmuligheter

En selger som arbeider med en salgsmulighet, kan opprette en salgsmulighetspost for å spore detaljene for en kundes interesser, inkludert den potensielle inntekten for avtalen. En kunde kan være interessert i flere produkter og kan også vurdere å kjøpe en tjenestekontrakt. Selgeren kan bla ned til produktdelen i salgsmulighetsposten for å knytte sammen produktpostene for hver artikkel som kunden kanskje vil kjøpe. For servicekontakten, som faktureres månedlig, kan selgeren også registrere opplysninger om gjentakende inntekt. På denne måten inneholder salgsmulighetsposten alle opplysninger om en potensiell avtale, og dermed kan selskapet gjøre følgende:

- Spore produktene som hører til hver salgsmulighet
- Beregne inntektsstrømmer generert over tid basert på disse produktene (gjentakende og ikke-gjentakende produkter)

Aktiva

Både selgere og servicepersonell finner det nyttig å vite hvilke av selskapets produkter og tjenester en kunde allerede har kjøpt. I Oracle CRM On Demand kan du spore kjøpte produkter eller aktiva ved å knytte produktposter til en kundes firma- eller kontaktpersonpost eller til en salgsmulighetspost.

Prognoser

En prognose er et periodisk stillbilde av salgsresultat som er satt sammen av enkeltstående salgsmulighets- eller produktposter. En fordel ved å knytte produkter til salgsmulighets-, firma- eller kontaktpersonposter er at et selskap dermed kan bestemme om det skal generere prognoser basert på produkt og gjentagende inntekt.

Hvis selskapet baserer prognosene på produktinntekt i stedet for salgsmulighetsinntekt, kan de ansatte angi hvilke produkter som skal brukes for prognosesummene.

Klikk på et emne for å vise trinnvise instruksjoner for prosedyrene som angår innholdshåndtering:

- [Sette opp produktkategorier \(på side 1839\)](#)
- [Sette opp selskapsprodukter \(på side 1840\)](#)
- [Sette opp prislister for PRM \(på side 1842\)](#)
- Definere prislister for biovitenskap (se [Definere prislister for naturvitenskap](#) på side 1845)
- [Administrere selskapets vedlegg \(på side 1847\)](#)
- [Håndtere detaljsidebilder \(på side 1849\)](#)
- [Sette opp vurderingsskript \(på side 1850\)](#)

Sette opp produktkategorier

Hvis selskapets produktliste er lang, er det lurt å organisere produkter i lokale grupper, der hver gruppe har et navn som er meningsfullt i selskapet. Disse gruppene kalles for produktkategorier. Kategorier er til hjelp når du skal søke etter et produkt eller et sett med produkter, fordi du kan sortere listen for raskt å finne det du trenger. Med produktkategorier kan de ansatte også raskt finne det riktige produktet som skal knyttes til salgsmulighetene. Et selskap som selger kontorutstyr, kan for eksempel sette opp disse kategoriene: kopimaskiner, fakser, service og rekvisita.

Du kan ha så mange kategorier og underkategorier som du ønsker.

Før du begynner :

- Rollen din må ha rettigheten Håndter innhold for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet i denne delen.
- Hvis produktkategoriene ikke er definert i selskapet, må du fastslå kategoriene og underkategoriene før du angir opplysningene i Oracle CRM On Demand. Når du angir opplysninger, starter du med de overordnede kategoriene og legger deretter til de underordnede kategoriene.

Slik setter du opp produktkategorier

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Produktkategorier.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Liste over produktkategorier:
 - Hvis du vil legge til en kategori, klikker du på Ny.
 - Hvis du vil oppdatere kategoriopplysninger, klikker du på Rediger for den aktuelle posten.

MERKNAD: Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden (og gjøre det enklere å finne den eksisterende kategorien), klikker du på rullegardinmenyen i tittellinjen og endrer valget. Rullegardinlisten inneholder standardlister som er distribuert med applikasjonen, sammen med lister du eller lederne har opprettet.

- Hvis du vil legge til en underordnet kategori i en eksisterende kategori, klikker du på koblingen i kolonnen Kategorinavn og klikker deretter på Ny under Underordnede kategorier.

5 Angi nødvendige opplysninger på siden Rediger kategori. Grensen for Kategorinavn er 100 tegn.

6 Lagre posten.

Sette opp selskapsprodukter

Før du begynner :

- Rollen din må ha rettigheten Håndter innhold for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet i denne delen.
- Hvis du grupperer produkter under kategorier, setter du opp kategoriene før du definerer produktene.

Hvis du vil gjøre det mulig for de ansatte å knytte produkter til salgsmuligheter, må du sette opp en produktoversikt. Når du definerer produktene, markerer du produktene du vil skal være med i listen som de ansatte kan bestille fra (slik at de kan knytte produkter til salgsmulighetene).

MERKNAD: Du kan vise et bilde på siden Produktdetaljer. Det kan for eksempel hende at du vil vise et fotografi av produktet eller produktemballasjen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise bilder på postdetaljsider \(på side 69\)](#).

Slik legger du til produkter

1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.

3 Klikk på koblingen Produkter under Produktkatalog.

4 Gjør ett av følgende på siden Produktliste:

- Hvis du vil legge til et produkt, klikker du på Ny.
- Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på Rediger for den aktuelle posten.

MERKNAD: Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden (og gjøre det enklere å finne det eksisterende produktet), klikker du på rullegardinmenyen i tittellinjen og endrer valget. Rullegardinlisten inneholder standardlister som er distribuert med applikasjonen, sammen med lister du eller lederne har opprettet.

5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger produkt, og lagre posten.

MERKNAD: Hvis du vil gjøre produktet tilgjengelig for de ansatte (slik at de kan knytte det til salgsmulighetene), må du merke av for Kan bestilles.

TIPS: Du kan ikke slette produkter. I stedet må du gjøre produktet inaktivt ved å fjerne merket for Kan bestilles. Dette fjerner produktet fra listen over produkter som de ansatte kan velge.

Tabellen nedenfor inneholder feltopplysninger for produkter. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt, slik at feltene du ser, kan være annerledes enn feltene i denne tabellen. (For flere opplysninger om produktfelt, se [Produktfelt \(på side 576\)](#).)

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Produktkategori	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Felt	Beskrivelse
Klasse	Gruppering av produkter der produktet hører til. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Pristype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Overordnet produkt	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produkttype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition og Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du definerer et bilindustriprodukt, må feltet Produkttype settes til Kjøretøy. Hvis du definerer et prøveleveringsprodukt (der Prøve er angitt som type), må feltet Produkttype ha verdien Prøve eller være tomt.
Terapeutisk klasse	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Delnummer	Delnummeret for produktet.
Kan bestilles	Merk av i denne boksen slik at produktet kan kobles til en hvilken som helst annen post, vises i vinduet Produktoppslag og i lister, og er tilgjengelig for søk og avanserte søk på handlingslinjen. Hvis du fjerner avmerkingen i denne boksen, vises produktet bare når du bruker søk eller avansert søk på handlingslinjen.
Type	Produkttypen, som kan være ett av følgende: Produkt, Service, Opplæring, Marked, Konkurrent, Detaljer, Prøve eller Reklameartikkel. For Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition må du velge følgende verdier for Type: ■ Detaljer, hvis artikkelen er et detaljprodukt ■ Prøve, hvis artikkelen er en prøvelevering ■ Reklameartikkel, hvis artikkelen er en reklameartikkellevering Når disse typene er valgt, filtreres typen av produkter (produktdetaljer, prøver eller reklameartikler) som er synlige for selgeren i plukklister. Lever prøve, Produktdetaljer og Reklameartikler. MERKNAD: Hvis typen er Prøve, må feltet Produkttype også ha verdien Prøve eller være tomt.
Undertype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Statusen for produktet.
Revisjon	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serienummerert	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Felt	Beskrivelse
Partinummer	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontrollert	Indikator for at produktet er kontrollert. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Dette feltet har en grense på 255 tegn.

Sette opp prislister for PRM

Varemerkeiere kan opprettholde og publisere prislister for produktene, slik at partnere kan bruke dem når de oppretter forespørsler om spesialpris. Administratorer hos varemerkeiere kan opprette flere prislister og knytte hvert firma eller hver partnerorganisasjon til én av dem. Flere produkter kan knyttes til en prisliste og tildeles en bestemt pris.

I en forespørsel om spesialpris bestemmer kundens prisliste produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) for produktene, og eierpartnerens prisliste bestemmer videreselgers innkjøpskostnad. Ved å opprettholde disse prisene i prislister kan administrasjonen strømlinjeformes, og det er også til hjelp ved forespørsler om spesialpris.

Før du begynner: Rollen din må ha rettigheten Håndter innhold for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet.

MERKNAD: Tilgang til prislister er begrenset til administratorer hos varemerkeiere som har rettigheten Håndter tilgang til PRM i rollen.

Slik definerer du en prisliste:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på Prislister under Produktkatalog.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Liste over prislister:
 - Hvis du vil legge til en prisliste, klikker du på Ny.
 - Hvis du vil oppdatere prislisteopplysninger, klikker du på koblingen Rediger for prislisten.

MERKNAD: Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden, klikker du på menyen på tittellinjen og endrer valget. Listen inneholder standardlistene som ble distribuert med Oracle CRM On Demand, sammen med listene du eller lederne dine har opprettet.

- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger prisliste.

Tabellen nedenfor beskriver feltene for prislister. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om prisliste	
Prislistenavn	Navnet på prislisten.
Gyldig fra	Datoen som starter perioden som prislisten er gyldig i.

Felt	Beskrivelse
Gyldig til	Datoen som avslutter perioden som prislisten er gyldig i. Hvis dette feltet er tomt, er den ingen slutt for når prislisten er gyldig.
Type	Prislistetypen. Følgende verdier er tilgjengelige som standard: ■ DIST COST. Distributørens kostnader, som er de opprinnelige lagerkostnadene som partneren eller videreselgeren må betale for å kjøpe produkter fra varemerkeeeieren. ■ MSRP. Produsentens foreslåtte utsalgspriser, som er prisene som varemerkeeeieren anbefaler for produkter som selges til kunder. Selskapet kan legge til verdier i plukklisen for feltet Type. Verdiene som er oppgitt som standard, må imidlertid ikke endres. Hvis de endres, blir ikke de tilsvarende feltene i forespørsler om spesialpris fylt ut ved å bruke prislistene.
Status	Den gjeldende statusen for prislisten (Pågår eller Publisert). Standardverdien for alle nye prislister er Pågår. Når en prisliste kan bli gjort tilgjengelig for brukere, endrer du statusen til publisert.
Valuta	Valutatypen som brukes for prislisten. Alle priser i en prisliste er i den samme valutaen, som defineres når prislisten opprettes. Når du lagrer den nye prislisteposten, blir dette feltet skrivebeskyttet.
Tilleggsopplysninger	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet prislisten, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislisten ble opprettet.
Endret	Navnet på personen som sist endret prislisten, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislisten ble nylig endret.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om prislisten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Publisere prislister

Når en prisliste er oppdatert av administratoren, kan den publiseres til brukere og brukes til å opprette forespørsler om spesialpris.

Slik publiserer du en prisliste

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på Prislister under Produktkatalog.
- 4 Klikk på koblingen Rediger for prislisten som du vil publisere.
- 5 Velg Publisert på menyen Status på siden Rediger prisliste.
- 6 Klikk på Lagre.

Når du endrer statusen til Publisert, skjer følgende:

- Prislisten kan knyttes til et firma eller en partnerorganisasjon.

- Hvis prislisen er knyttet til en kunde eller partner ved en forespørsel om spesialpris, brukes prislisen til å fylle ut feltet Produsentens veiledende pris (MSRP) og feltet Innkjøpskostnad når et produkt for spesialprising opprettes.

Prislisen knyttet til sluttkunden ved forespørselen om spesialpris, brukes for feltet Produsentens veiledende pris, og prislisen knyttet til eierpartneren ved forespørselen om spesialpris brukes for feltet Innkjøpskostnad. Følgende betingelser må også være oppfylt:

- Prislisen som er knyttet til sluttkunden, er av typen MSRP, og prislisen som er knyttet til eierpartneren, er av typen DIST COST.
- Statusen for prislisen er Publisert.
- Produktet som legges til ved forespørselen om spesialpris, finnes i prislisen.
- Startdatoen for forespørselen om spesialpris faller mellom datoen for Gyldig fra og datoen for Gyldig til for prislisen og mellom datoen for Gyldig fra og datoen for Gyldig til for linjeartikkelen i prislisen.

Legge til linjeartikler i prisliste

Når du har opprettet en prisliste, kan du legge til produkter som linjeartikler for prislisen. En prisliste kan inneholde flere produkter, men hvert produkt kan bare føres opp én gang i en gitt prisliste.

Slik legger du til en linjeartikkel i en prisliste:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på Prislister under Produktkatalog.
- 4 Klikk på navnet på prislisen som du vil oppdatere.
- 5 Klikk på Legg til i området Linjeartikler i prisliste for relaterte opplysninger på siden Prislistedetaljer.
- 6 Fyll ut opplysningene på siden Rediger linjeartikkel i prisliste.

MERKNAD: Du kan også få tilgang til siden Rediger linjeartikkel i prisliste fra en side for produktredigering.

Tabellen nedenfor beskriver feltene for linjeartikler i prislistes. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om prisliste	
Prisliste	Navnet på prislisen.
Produkt	Produktet for linjeartikkelen i prislisen.
Gyldig fra	Datoen som starter perioden der den angitte linjeartikkelen i prislisen er gyldig. Denne datoen må være innen datoene for Gyldig fra og Gyldig til for prislisen.
Gyldig til	Datoen som avslutter perioden der den angitte linjeartikkelen i prislisen er gyldig. Hvis dette feltet er tomt, er den ingen slutt for når linjeartikkelen i prislisen er gyldig.
Pristype	Angir pristypen. Gjeldende standardverdi er Standard.
Listepris	Prisen for linjeartikkelen under den angitte gyldige perioden.
Tilleggsopplysninger	

Felt	Beskrivelse
Opprettet	Navnet på personen som opprettet linjeartikkelen i prislisten, i tillegg til datoen og klokkeslettet da linjeartikkelen i prislisten ble opprettet.
Endret	Navnet på personen som sist endret linjeartikkelen i prislisten, i tillegg til datoen og klokkeslettet da linjeartikkelen i prislisten ble nylig endret.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om linjeartikkelen i prislisten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Definere prislister for naturvitenskap

Selskaper som bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, kan opprette prislister som kan knyttes til ordrer. Du kan knytte flere produkter til en prisliste. Hvert produkt har en bestemt pris for en bestemt prisliste.

Når du skal definere prislister for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, må du ha både rettigheten Håndter innhold og rettigheten Aktiver ordretilgang aktivert for rollen. Når brukere skal knytte prislister til ordrer, må de enten ha rettigheten Aktiver ordretilgang eller rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner aktivert for rollene.

Når du skal legge til produkter i prislisten, må du ha tilgang til området Linjeartikler i prisliste for relaterte opplysninger på siden Prislistedetaljer. Dette området er ikke tilgjengelig på siden som standard. Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte sideoppsett som inkluderer området Linjeartikler i prisliste for relaterte opplysninger, og deretter tilordne det tilpassede oppsettet til hver rolle som definerer prislister. Når selskapsadministratoren skal tilordne sideoppsett for posttypen Prisliste til en brukerrolle, må vedkommende ha rettigheten Håndter tilgang til PRM. Hvis rettigheten Håndter tilgang til PRM ikke er aktivert for selskapsadministratorrollen, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care.

NOTE: Når rettigheten Håndter tilgang til PRM er aktivert for selskapsadministratorrollen, er posttypene som brukes for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management, tilgjengelige i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse posttypene, se emnet om partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi i hjelpen. Prislister som har verdien Publisert i feltet Status, kan knyttes til noen av posttypene som brukes i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. En hvilken som helst prisliste kan nyttes til en ordrepost, uavhengig av verdien i feltet Status i prislisten.

Slik definerer du en prisliste:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på Prislister under Produktkatalog.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Liste over prislister:
 - Hvis du vil legge til en prisliste, klikker du på Ny.
 - Hvis du vil oppdatere prislisteopplysninger, klikker du på koblingen Rediger for prislisten.
- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger prisliste.

Tabellen nedenfor beskriver feltene for prislister. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om prisliste	

Felt	Beskrivelse
Prislistenavn	Navnet på prislisten.
Gyldig fra	Datoen som starter perioden som prislisten er gyldig i.
Gyldig til	Datoen som avslutter perioden som prislisten er gyldig i. Hvis dette feltet er tomt, er den ingen slutt for når prislisten er gyldig.
Type	Prislistetypen. Følgende verdier er tilgjengelige som standard: ■ DIST COST. Kostnadene for legemiddelfirmaet, som er de opprinnelige lagerkostnadene som legen eller apoteket må betale for å kjøpe produkter fra legemiddelfirmaet. ■ MSRP. Produsentens foreslåtte utsalgspriser, som er prisene som legemiddelfirmaet anbefaler for produkter som selges til kunder. Selskapet kan legge til verdier i plukklisten for feltet Type.
Status	Den gjeldende statusen for prislisten. Verdiene som er tilgjengelige som standard, er Pågår og Publisert. Standardverdien for alle nye prislister er Pågår. MERKNAD: Prislisten er tilgjengelig i vinduet Oppslag for feltet Prisliste for ordreposter, uavhengig av verdien i feltet Status for prislisten.
Valuta	Valutatypen som brukes for prislisten. Alle priser i en prisliste er i den samme valutaen, som defineres når prislisten opprettes. Når du lagrer den nye prislisteposten, blir dette feltet skrivebeskyttet, og det kan ikke oppdateres.
Tilleggsopplysninger	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet prislisten, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislisten ble opprettet.
Endret	Navnet på personen som sist endret prislisten, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislisten ble nylig endret.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om prislisten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Legge til linjeartikler i prisliste

Når du har opprettet en prisliste, kan du legge til produkter som linjeartikler for prislisten. En prisliste kan inneholde flere produkter, men hvert produkt kan bare føres opp én gang i en gitt prisliste.

Slik legger du til en linjeartikkel i en prisliste:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på Prislister under Produktkatalog.
- 4 Klikk på navnet på prislisten som du vil oppdatere.
- 5 Klikk på Legg til i området Linjeartikler i prisliste for relaterte opplysninger på siden Prislistedetaljer.

6 Fyll ut opplysningene på siden Rediger linjeartikkel i prisliste.

Tabellen nedenfor beskriver feltene for linjeartikler i prislister. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om prisliste	
Prisliste	Navnet på prislisen.
Produkt	Produktet for linjeartikkelen i prislisen.
Gyldig fra	Datoen som starter perioden der den angitte linjeartikkelen i prislisen er gyldig. Denne datoen må være innen datoene for Gyldig fra og Gyldig til for prislisen.
Gyldig til	Datoen som avslutter perioden der den angitte linjeartikkelen i prislisen er gyldig. Hvis dette feltet er tomt, er den ingen slutt for når linjeartikkelen i prislisen er gyldig.
Produktdelnummer	Produktdelnummeret defineres som en del av produktoppsettet. For produkter i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition består delnummeret vanligvis av produktnavnet og styrken eller doseringen for produktet.
Pristype	Angir pristypen. Gjeldende standardverdi er Standard.
Listepris	Prisen for linjeartikkelen under den angitte gyldige perioden.
Tilleggsopplysninger	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet linjeartikkelen i prislisen, i tillegg til datoen og klokkeslettet da linjeartikkelen i prislisen ble opprettet.
Endret	Navnet på personen som sist endret linjeartikkelen i prislisen, i tillegg til datoen og klokkeslettet da linjeartikkelen i prislisen ble nylig endret.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om linjeartikkelen i prislisen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Administrere selskapets vedlegg

I området Innholdshåndtering på hjemmesiden for administrasjon har du tilgang til siden Håndter vedlegg, der du kan vise vedlegg.

MERKNAD: Siden Håndter vedlegg inneholder bare vedlegg som er koblet til overordnede poster via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Siden Håndter vedlegg inneholder ikke vedlegg som er koblet til overordnede poster via egendefinerte vedleggsposttyper, eller vedlegg som er lagt til i poster via vedleggsfelt. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedleggskonfigurasjoner \(på side 1337\)](#).

Du kan finne ut følgende ved å se gjennom vedleggene:

- Hvilke filvedlegg som tar opp mye lagringsplass
- Hvilke filer som har blitt lagt ved flere ganger

Hvis en fil er vedlagt mer enn én gang, kan du vurdere å plassere vedlegget på en felles, delt plassering og instruere brukerne om å erstatte vedlegg med banen til disse filene.

- Hvilke brukere som må bli påminnet om lagringsproblemene for store vedlegg

Før du begynner. Hvis du skal utføre prosedyrene for å håndtere vedlegg, må rollen din omfatte rettigheten Håndter innhold - håndter vedlegg og detaljsidebilder.

Slik viser du vedlegg

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Håndter vedlegg under Håndter vedlegg og bilder.
- 4 Gjør ett av følgende:

Oppgave	Handling
Vise et vedlegg	Velg Vis på menyen på postnivå for vedlegget.
Slette et vedlegg	Velg Slett på menyen på postnivå for vedlegget. Den slettede filen eller URL-adressen flyttes til siden Slettede elementer og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager. Hvis du skal slette flere vedlegg, kan du bruke kommandoen Bunkesletting. Hvis du vil ha informasjon om bunkesletting, se Opprette og bruke vedleggslistene nedenfor.
Erstatte et vedlegg	Hvis du vil erstatte en fil med en annen, velger du Erstatt på menyen på postnivå for vedlegget. Bla deg frem til den nye filen på siden Rediger, og lagre posten. Hvis du vil erstatte en URL-adresse med en annen, klikker du på Erstatt. Angi nødvendige opplysninger på siden Rediger, og lagre deretter posten. For fullstendige instruksjoner, se Legge ved filer og URL-adresser for poster (se Knytte filer og URL-adresser til poster på side 155).
Vise antall poster	Hvis du vil vise antall vedleggsposter som oppfyller de gjeldende filterkriteriene eller andre spesifikasjoner for listen, klikker du på knappen Meny og velger Antall poster.

Opprette og bruke vedleggslistene

Du kan begrense den gjeldende visningen av poster til å vise bare poster som oppfyller bestemte kriterier (for eksempel at filstørrelsen er større enn en bestemt verdi, at vedleggene er av en bestemt type, og så videre). Du kan lagre disse spesifikasjonene som en navngitt liste som du kan bruke på nytt hver gang du viser siden Håndter vedlegg.

Du kan utføre følgende oppgaver for lister:

Oppgave	Handling
Opprette en ny liste	Hvis du vil opprette en ny liste, klikker du på knappen Meny og velger Opprett ny liste. Se Arbeide med lister (på side 117) for mer informasjon.
Vis listefilter	Hvis du vil vise de gjeldende filterkriteriene for listen, klikker du på knappen Meny og velger Vis listefiler. Siden Vis liste viser de gjeldende kriteriene i fanen Filteropplysninger, og de valgte feltene i fanen Valgte felt.
Begrens liste	Hvis du vil begrense de gjeldende kriteriene for listen, klikker du på knappen Meny og velger Begrens liste. Se Arbeide med lister (på side 117) for mer informasjon.
Lagre liste	Når definisjonen av listen er ferdig, kan du lagre den slik at du kan bruke den på nytt senere. Klikk på knappen Meny og velg Lagre liste. Angi et navn på listen på siden Begrens liste, og klikk på Lagre ogjør.
Eksporter liste	Du kan eksportere den gjeldende viste listen med vedlegg til en fil. Klikk på knappen Meny, og velg Eksporter liste. Se Eksportere poster i lister (på side 136) for mer informasjon.
Bunkesletting	Hvis du vil slette alle vedleggene som vises i listen, klikker du på knappen Meny og velger Bunkesletting. Klikk på OK når du blir bedt om det. Hvis du vil ha mer informasjon, se Siden Kjø for bunkesletting og -gjenoppretting (på side 1829) .

Håndtere detaljsidebilder

I området Innholdshåndtering på hjemmesiden for administrasjon har du tilgang til siden Håndtere detaljsidebilder, der du kan se gjennom bilder som er knyttet til detaljsider.

Siden Håndtere detaljsidebilder viser bare bilder som vises på detaljsider og som formidler et sentralt sted for å håndtere alle slike bilder. Du kan eventuelt gå til detaljsider og håndtere bildene enkeltvis. En gjennomgang av bilder hjelper deg med å fastslå hvilke bilder som tar opp mye lagringsplass.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyrene for å håndtere detaljsidebilder, må rollen din ha følgende rettigheter i kategorien Administrasjon: Innholdshåndtering:

- Håndter innhold
- Håndter innhold - håndter vedlegg og detaljsidebilder

Slik håndterer du detaljsidebilder

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Håndter detaljsidebilder under Håndtere vedlegg og bilder.
- 4 Siden Håndtere detaljsidebilder åpnes. Den har følgende kolonner:
 - **Bilde.** Et miniatyrbilde av bildet.
 - **Størrelse (i byte).** Størrelsen på bildet som er lagret i Oracle CRM On Demand.
 - **Opprettet av.** Brukernavnet til brukeren som la til bildet.
 - **Endret av.** Brukernavnet til brukeren som sist endret bildet.

- **Sist endret.** Datoen og klokkeslettet bildet sist ble endret.
- **Objekttype.** Posttypen som bildet er knyttet til.
- **Objekt-ID.** Rad-ID-en for posten som bildet er knyttet til.

5 Gjør ett av følgende:

- Hvis du vil slette et bilde, velger du Slett på postnivåmenyen for bildet. Deretter følger du ledetekstene.
- Hvis du vil laste ned et bilde, velger du Last ned på postnivåmenyen for bildet. Deretter følger du ledetekstene.
- Hvis du vil erstatte et bilde, velger du Erstatt på postnivåmenyen for bildet. Deretter følger du ledetekstene.
- Hvis du vil begrense bildene som vises i listen, klikker du på rullegardinmenyen og endrer valget. Rullegardinlisten inneholder standardlister som distribueres med applikasjonen.
- Klikk på Meny og velg Eksporter liste for å eksportere en liste. Se [Eksporter poster i lister \(på side 136\)](#) for mer informasjon.
- Klikk på Opprett ny liste for å opprette en ny liste. Se [Arbeide med lister \(på side 117\)](#) for mer informasjon.

Sette opp vurderingsskript

Du kan sette opp vurderingsskript for å hjelpe brukerne med å følge konsekvente prosesser når de samler inn data og tar beslutninger. Vurderingsskriptene kan brukes til å kvalifisere kundeemner, vurdere salgsmuligheter, rettlede kundeservicesamhandlinger, undersøke kundetilfredshet og så videre. Vurderingsresponsene gis poeng, vektlegges og sammenlignes med en angitt grenseverdi for å fastslå et passende utfall eller en aktuell handling.

Med Oracle CRM On Demand kan du sette opp vurderingsskript som gjør at selskapet kan gjøre følgende:

- Registrere aktivitetssopplysninger for et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale.
- Kjøre undersøkelser av kundetilfredshet.
- Samle inn svar på forretningsplaner.
- Automatisere kvalifiseringen av kundeemner.
- Samle inn svar på mål.
- Vurdere salgsmuligheter (ved å håndheve en salgsmetodikk i selskapet).
- Kjøre undersøkelser av kundetilfredshet for kontaktperson- og serviceforespørselsposter.
- Bruke samtalemanuskript for serviceforespørselsposter.

Hvis du vil finne ut mer om vurderingsskript eller se trinnvise instruksjoner for hvordan du oppretter vurderingsskript, kan du se følgende:

- [Om vurderingsskript \(på side 1850\)](#)
- [Opprette vurderingsskript \(på side 1853\)](#)

Om vurderingsskript

Et *vurderingsskript* er en serie med spørsmål som hjelper brukere med å samle inn kundedata. Vurderingsskript kan brukes til å kvalifisere kundeemner, vurdere salgsmuligheter, rettlede kundeservicesamhandlinger, undersøke kundetilfredshet, registrere aktivitetssopplysninger og så videre.

Du kan gi resultat til kundesvar, vektlegge spørsmål forskjellig og angi terskelverdier for å ta beslutninger. I tillegg kan du tilordne felt som er brukt under vurderingen, til den overordnede posten og senere kjøre rapporter og analyser basert på disse feltene.

Før du begynner: Rollen din må ha rettigheten Håndter innhold for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet.

Hvordan brukes vurderingsskript?

Prosessen med å bruke et vurderingsskript vises nedenfor:

- 1 Brukeren starter et vurderingsskript fra en postdetaljside. De aktuelle vurderingsskriptene (bestemmes av de angitte feltverdiene for posten) er oppført på postdetaljsiden. Brukeren kan også søke etter andre vurderingsskript om nødvendig.
- 2 Når brukeren arbeider seg gjennom vurderingsspørsmålene, samler han/hun inn kritiske kundeopplysninger, for eksempel detaljer om kvaliteten på et salgskundeemne, og velger riktig svar på hvert spørsmål fra en rullegardinliste med valg.
- 3 Et resultat beregnes automatisk basert på svarene, og posten oppdateres. Et kundeemne kan for eksempel klassifiseres som kvalifisert eller avvist.
- 4 Svarene på spørsmålene tilordnes som feltverdier i posten, slik at svarene er enkelt tilgjengelige for rapportering.
- 5 De fullførte vurderingene lagres og kan åpnes i delen for relaterte poster i den overordnede posten.

Hvilken type vurderingsskript bør du opprette?

Du kan sette opp flere forskjellige typer vurderingsskript. Hver skripttype passer for en bestemt oppgave. Bruk skripttypene på følgende måte:

- **Firmaundersøkelse:** Bruk denne typen til å kjøre undersøkelser hos enkeltstående kunder.
- **Aktivitetsvurdering:** Bruk denne typen til å registrere nyttige opplysninger om kontaktperson- og firmabesøk.
- **Vurdering av forretningsplan:** Bruk denne typen når selgeren skal samle inn data for å vurdere effektiviteten til forretningsplanene.
- **Kontaktpersonskript:** Bruk denne typen til å kjøre undersøkelser av kundetilfredshet med enkeltstående kontaktpersoner.
- **Kvalifisering av kundeemne:** Bruk denne typen til å hjelpe selgere med å identifisere de kvalifiserte kundeemnene. Ved bruk av et skript for denne oppgaven reduseres behovet for opplæring, og det fremmer konsekvent kvalifisering av kundeemner.

MERKNAD: Det kan hende at et skript for kvalifisering av kundeemner ikke kan sette feltet Status for kundeemnet til Kvalifisert hvis enkelte felt i kundeemnet ikke er fylt ut. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Obligatoriske felt for kvalifisering av kundeemner \(på side 244\)](#).

- **Vurdering av mål:** Bruk denne typen til å hjelpe selgeren med å samle inn data for å vurdere effektiviteten til målene.
- **Salgsmulighetsvurdering:** Bruk denne typen til å bygge inn salgsmetodikker og hjelpe selgere med å vurdere salgsmulighetene, slik at de kan justere salgstrategiene mens de arbeider med avtaler.
- **Serviceforespørsel - skript:** Bruk denne typen til å hjelpe servicerepresentanter med å vurdere serviceforespørsler, for eksempel når de skal bestemme prioriteten eller eskaleringsbanen for forespørselen. Ved bruk av et skript for denne oppgaven reduseres behovet for opplæring, og det fremmer konsekvent kundeservice.
- **Serviceforespørsel - undersøkelse:** Bruk denne typen til å håndtere undersøkelser av kundetilfredshet (som er knyttet til en bestemt servicehendelse).

Hver vurderingstype er knyttet til en tilsvarende posttype: avtale, salgsbesøk, oppgave, firma, forretningsplan, kontaktperson, kundeemne, mål, salgsmulighet eller serviceforespørsel. Om nødvendig kan du opprette flere vurderinger av hver type og fremlegge det aktuelle skriptet for brukeren. Skriptet er basert på de angitte postkriteriene.

Prosessen for å opprette vurderingsskript

Du må utføre flere oppgaver for å sette opp et vurderingsskript.

- 1 Tilpass filtrene for vurderingsskript.
Med filtrene kan du definere kriteriene som brukes til å finne den passende vurderingen for en oppgave, basert på de angitte postfeltverdiene.
Et vurderingsskript for kvalifisering av kundeemne kan for eksempel settes opp med disse filtrene:

- Firmanivå = Gull
- Segment = L
- Område = Vest

Når en bruker deretter starter et vurderingsskript fra en kundeemnepost med de tilsvarende verdiene, vises det riktige skriptet for kvalifisering av kundeemne.

Alle vurderingsskripttyper bruker de fire samme filterfeltene, der hvert har en definert plukkliste med verdier. Hvis du vil tilpasse filtrerne, må du gjøre følgende:

- a Skriv inn visningsnavnene for filterfeltene og angi plukklisteverdiene for hver posttype du vil opprette et vurderingsskript for.

For flere opplysninger, se [Opprette vurderingsskript \(på side 1853\)](#).

- b Legg til filterfeltene i sideoppsettene for hver posttype du vil opprette et vurderingsskript for.

2 Opprett vurderingsskriptet:

- a Angi skriptdetaljene.
- b Legg til kriterier (spørsmål) i skriptet.
- c Legg til en liste over potensielle svar for hvert spørsmål.

For flere opplysninger om disse trinnene, se [Opprette vurderingsskript \(på side 1853\)](#).

3 Gi brukere tilgang til skriptet:

- a Konfigurer brukerrollen og tilgangsprofilene for hver brukerrolle som må bruke vurderingsskript:
 - **Opprette vurderinger.** For at en bruker skal kunne opprette vurderingsskript, må du gi brukerens rolle tilgang til posttypen Vurdering, noe som betyr at innstillingen på tilgangsnivå for standard og eiers tilgangsprofiler for brukerens rolle minst må angis til Lese/redigere for posttypen Vurdering. Det må også være merket av for Har tilgang og Kan opprette for innstillingene for tilgang til posttypen for rollen for posttypen Vurdering.
 - **Vise vurderinger.** For at en bruker skal kunne vise detaljene for en vurdering, må du gi brukerens rolle lesetilgang til posttypen Vurdering, noe som betyr at innstillingen på tilgangsnivå for standard og eiers tilgangsprofiler for brukerens rolle minst må angis til Skrivebeskyttet for posttypen vurdering. Det må også være merket av for Har tilgang og Kan lese alle poster for innstillingene for tilgang til posttypen for rollen for posttypen Vurdering.

For flere opplysninger om hvordan du setter opp brukerroller, se [Legge til roller \(på side 1376\)](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du setter opp tilgangsprofiler, se [Proessen med å sette opp tilgangsprofiler \(på side 1397\)](#).

- b For hver posttype som du har opprettet vurderingsskript for, legger du til den aktuelle vurderingsskriptdelen i opplysningene som vises på postdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger og hvordan du tilpasser sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Eksempel på et vurderingsskript

Et vanlig skript som en selskapsadministrator kan ønske å sette opp, er Kvalifisering av kundeemne, som brukes til å finne ut om et kundeemne skal kvalifiseres eller avvises.

Tabellen nedenfor viser eksempelverdiene som kan brukes for et slikt skript.

Skriptfelt	Eksempelverdi
Type	Kvalifisering av kundeemne
Terskelresultat	50
Utfallsverdi hvis terskelen nås	Kvalifisert

Skriptfelt	Eksempelverdi
Utfallsverdi hvis terskelen ikke nås	Diskvalifisert
Felt som utfallsverdien skal tilordnes til	Beskrivelse

Enkelte eksempler på kriterier for skriptet Kvalifisering av kundeemne vises i tabellen nedenfor.

Kriterier	Vekt
Hva er budsjettets nåværende tilstand?	50
Hva driver tidslinjen for dette prosjektet?	25
Når er det planlagt å ta en beslutning?	25

Eksempler på svar og resultater for spørsmålet "Hva er budsjettets nåværende tilstand?" vises i tabellen nedenfor.

Svar	Resultat
Budsjett godkjent	100
Budsjett avvist	0

Resultatet for hvert kriterium beregnes ved å gange vekten for kriteriet med resultatet for svaret, der vekten er en prosentverdi. Hvis en bruker i dette eksemplet velger svaret Budsjett godkjent, beregnes resultatet for spørsmålet slik:

$$(0,5 * 100) = 50$$

Det totale resultatet for skriptet er summen av resultatene for alle kriterier. Hvis det endelige utfallet av skriptet overholder eller overskrider terskelen som er definert i skriptet, angis verdien i feltet Beskrivelse på siden Kundeemnedetaljer til Kvalifisert. Hvis resultatet er lavere enn terskelen, settes verdien i feltet til Diskvalifisert.

Når vurderingsresultater beregnes, gjelder følgende regler:

- Resultater for enkeltstående spørsmål rundes av til én desimal.
- Det totale vurderingsresultatet rundes av til nærmeste heltall.
- Avrundingsreglene er basert på standard matematiske regler, slik at en desimalverdi lavere enn 0,5 rundes ned, mens en desimalverdi på 0,5 eller høyere rundes opp.

Opprette vurderingsskript

Når du skal tilpasse filtre for vurderingsskript og opprette et vurderingsskript, følger du trinnene i dette emnet.

Før du begynner :

- Hvis du skal utføre denne prosedyren, må brukerrollen din omfatte rettighetene Håndter tilgang til vurderinger og Håndter innhold.
- Om nødvendig kan du tilpasse plukklisterverdiene og feltene du vil bruke som en del av vurderingskriteriene. Du kan for eksempel legge til tilpassede felt for å vise opplysninger som er samlet inn under et kundeintervju. Når du setter opp skriptet, kan du tilordne svarene til disse tilpassede feltene.
- Før du begynner å opprette vurderingsskript, se [Om vurderingsskript \(på side 1850\)](#).

Pass på at du legger til nye felt i sideoppsettet for posten. For instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

MERKNAD: Du kan ikke oversette komponentene i vurderingsskript direkte i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil bruke et vurderingsskript på flere språk, må du opprette en versjon av skriptet på hvert språk.

Du kan bruke filtre for vurderingsskript til å finne ut hvilket skript som passer å fremlegge for en bruker for en oppgave, basert på angitte postkriterier. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilpasse filtre for vurderingsskript.

Slik tilpasse du filtre for vurderingsskript (valgfritt)

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Vurdering under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for vurdering.
- 5 Klikk på Rediger, og rediger kolonnen Vist navn for hvert av filtrene 1, 2, 3 og 4.
- 6 Klikk på Rediger plukklister for hvert felt, og sett opp verdiene for plukklister.

TIPS: Hold standardverdien <Ingen verdier> øverst i plukklistervalgene, med mindre du ønsker å tvinge de ansatte til å velge noe fra plukklister.

- 7 Lagre posten.
- 8 Hvis du vil endre disse feltnavnene på postsidene som de ansatte bruker, går du til delen Feltoppsett for hver av posttypene du kjører vurderingsskript med.

MERKNAD: De samme plukklisterverdiene som du setter opp for vurderingsfelt, vises i disse andre postene. Du kan imidlertid tilpasse visningsnavnet for disse feltene for hver posttype.

Slik oppretter du et vurderingsskript

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Vurderingsskript.
- 4 Klikk på Ny vurdering på siden Vurderingsliste.
- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger vurdering.

Tabellen nedenfor beskriver feltopplysninger for vurderinger. En administrator kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Navn	Begrenset til 50 tegn. Bruk et beskrivende navn som inkluderer formålet med skriptet. Hvis de ansatte i selskapet bruker flere språk, inkluderer du språket i skriptnavnet.
Type	Bestemmer posttypen som skriptet er knyttet til. De tilgjengelige valgene er: Firmaundersøkelse, Aktivitetsvurdering, Vurdering av forretningsplan, Kontaktpersonskript, Kvalifisering av kundeemne, Salgsmulighetsvurdering, Serviceforespørsel - skript og Serviceforespørsel - undersøkelse.
Aktiv	Bare skript som er aktive og tilgjengelige for brukere.

Felt	Beskrivelse
Filter 1, 2, 3, 4	Viser navnet du har angitt for vurderingskategorien.
Terskelresultat (1-100)	Brukes til å beregne utfallet av skriptene. Hvis resultatet for skriptet er høyere enn terskelen, er utfallet oppfylt.
Felt som resultatet skal tilordnes til	Fastslår i hvilket felt resultatet i den overordnede posten skal vises.
Utfallsverdi hvis terskelen nås	(Valgfritt) Fastslår verdien som skal vises hvis utfallet er oppfylt. Hvis for eksempel et kundeemne oppfyller kriteriene for kvalifisering, kan <i>Kvalifisert</i> vises i dette feltet.
Utfallsverdi hvis terskelen ikke nås	(Valgfritt) Fastslår verdien som skal vises hvis terskelen ikke er oppfylt. Hvis for eksempel et kundeemne ikke oppfyller kriteriene for kvalifisering, kan <i>Avvist</i> vises i dette feltet.
Felt som utfallsverdien skal tilordnes til	(Valgfritt) Fastslår i hvilket felt utfallet i den overordnede posten skal vises når skriptet er fullført.
Fjern kommentarboks	Merk av i denne boksen hvis du vil fjerne muligheten for å legge til kommentarer når en vurdering gjennomføres. Hvis det ikke er merket av i denne boksen, vises en kommentarboks, og du kan legge inn en kommentar mens du arbeider med en vurdering.
Svarkontroll	Bestemmer hvilken kontroll som skal brukes når det legges til svar i vurderingskriterier. Valgene er Rullegardin og Valgknapp.

MERKNAD: Et vurderingsskript må være aktivt og ha minst ett kriterium definert før det vises på siden Postdetaljer.

- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Klikk på Ny eller Rediger under Kriterier på siden Vurderingsdetaljer.
- 8 Fyll ut opplysningene på siden Kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver feltene du fyller ut for kriteriene.

Felt	Beskrivelse
Ordre	Bestemmer rekkefølgen for spørsmålene som vises til en bruker, når brukeren gjennomfører vurderingen.
Kriterienavn	Et kort, beskrivende navn som oppsummerer spørsmålet. Feltet har en grense på 20 tegn.
Spørsmål	Et spørsmål som brukeren svarer på. Feltet har en grense på 50 tegn.
Vekt	En prosentverdi mellom 0 og 100 som indikerer viktigheten av spørsmålet. Summen av vektene for alle spørsmål må være lik 100.

Felt	Beskrivelse
Tilordne svar til felt	Angi et felt i den overordnede posten for å tilordne svaret til spørsmålet i feltet Spørsmål. Ved tilordning av svar til den overordnede posten blir verdiene tilgjengelige for integrering, rapportering og lister.

9 Klikk på hvert kriterienavn på siden Vurderingsdetaljer, og klikk deretter på Ny eller Rediger under Svar.

10 Fyll ut opplysningene på hver svarside:

Felt	Beskrivelse
Ordre	Bestemmer rekkefølgen for svarene som vises til en bruker, når brukeren gjennomfører vurderingen.
Svar	Skriv inn et gyldig svar som brukeren kan velge for spørsmålet. Grensen er på 30 tegn.
Resultat	Antallet poeng som er knyttet til svaret. Resultatet for det valgte svaret ganges med vekten for det tilknyttede spørsmålet for å finne det totale resultatet for spørsmålene og svarene.

11 Lagre endringene.

MERKNAD: Hver brukerrolle som må bruke vurderingsskript, må konfigureres til å gi tilgang til vurderingsskript. For opplysninger om innstillingene som kreves for brukerrollen, se [Om vurderingsskript \(på side 1850\)](#).

TIPS: Pass på at hver rolle har et sideoppsett som inkluderer de nye feltene du har lagt til for vurderingen.

Applikasjonsprogramtillegg

Dette emnet inneholder opplysninger om hvordan du administrerer applikasjonsprogramtillegg. Selskapsadministratoren må aktivere eventuelle programtillegg som er tilgjengelige for deg. Hvis overskriften Applikasjonsprogramtillegg ikke vises på siden Administrasjon, er det ikke aktivert noen programtillegg.

- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer Oracle Social Engagement and Monitoring, kan du se [Konfigurere Oracle Social Engagement and Monitoring \(på side 1856\)](#).
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer Oracle Social Network, kan du se [Konfigurere integreringsinnstillinger for Oracle Social Network \(på side 1857\)](#).
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer Oracle Eloqua Engage, kan du se [Konfigurere e-postlevering ved hjelp av Oracle Eloqua Engage \(på side 1859\)](#).

Konfigurere Oracle Social Engagement and Monitoring

Før du kan bruke Oracle Social Engagement and Monitoring må du konfigurere funksjonen for å aktivere Oracle CRM On Demand for å opprette poster for kontaktpersoner eller serviceforespørsler som er basert på sosial overvåking.

Merknad: Når du skal konfigurere Oracle Social Engagement and Monitoring, må rollen ha rettigheten Håndter tilgang til Social Engagement and Monitoring. Når du skal bruke Oracle Social Engagement and Monitoring, må rollen ha rettigheten Integrering av Social Engagement and Monitoring.

Slik konfigurerer du posttilgang til Oracle Social Engagement and Monitoring:

- 1 Naviger til Admin og deretter Oracle Social Engagement and Monitoring.
- 2 Merk av for Kontaktperson og Serviceforespørsel, og klikk på Lagre.

Når du skal aktivere serviceforespørselsfunksjonene, må selskapsadministratoren legge til Oracle Social Engagement and Monitoring-feltene på sideoppsettet for serviceforespørsler for din rolle. Hvis du vil ha flere opplysninger, les [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#).

Prosess for å integrere Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand

Hvis selskapet bruker Oracle Social Network, kan du integrere Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand. Når du har integrert Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand, kan brukerne i organisasjonen dele opplysninger fra poster i Oracle CRM On Demand som sosiale objekter i Oracle Social Network.

MERKNAD: Brukere i Oracle Social Network som ikke er brukere i Oracle CRM On Demand, kan få tilgang til det sosiale objektet for en delt post fra Oracle CRM On Demand hvis en annen bruker legger dem til de sosiale objektene i Oracle Social Network. På samme måte kan brukere i Oracle CRM On Demand som ikke har tilgang til en bestemt post i Oracle CRM On Demand, få tilgang til det sosiale objektet for denne posten i Oracle Social Network hvis en annen bruker legger dem til det sosiale objektet i Oracle Social Network.

Integrering av Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand består av følgende oppgaver:

- 1 Kontakt Oracle CRM On Demand Customer Care og be vedkommende om å aktivere rettigheten Håndter integrering av Oracle Social Network for selskapsadministratorrollen.
Når rettigheten Håndter integrering av Oracle Social Network er aktivert av Oracle CRM On Demand Customer Care, blir Oracle Social Network-koblingen tilgjengelig i området Applikasjonstillegg på hjemmesiden for administrasjon i Oracle CRM On Demand.
- 2 I Oracle CRM On Demand kan du konfigurere integreringsinnstillingene for Oracle Social Network, som beskrevet i [Konfigurere integreringsinnstillinger for Oracle Social Network \(på side 1857\)](#).
- 3 Konfigurer sideoppsettene og brukerrollene for å gi brukere tilgang til å bruke Oracle Social Network-integreringen, på følgende måte:
 - Legg til området for sosialrelaterte opplysninger i de aktuelle sideoppsettene for posttypene.
 - Aktiver rettigheten for Oracle Social Network-integrering, og gjør fanen Sosialt nett tilgjengelig for brukerrollene etter behov.

MERKNAD: Hvis du legger til området for sosialrelaterte opplysninger i et sideoppsett som er tilpasset av brukerne, vil de som standard ikke se området Sosiale i sideoppsettet. Hvis du vil ha informasjon om hvordan tilpassede sideoppsett virker sammen med sideoppsett for roller, se [Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller \(på side 1298\)](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du tilbakestiller sideoppsett til standardoppsettet, kan du se [Tilbakestille tilpassede sideoppsett \(på side 1400\)](#).

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du integrerer Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand, se 1802518.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilpasse statiske sideoppsett \(på side 1249\)](#)
- [Legg til roller \(på side 1376\)](#)

Konfigurere integreringsinnstillinger for Oracle Social Network

Dette emnet beskriver hvordan du konfigurerer innstillingene for å integrere Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand. I konfigureringen kan du blant annet angi posttypene som er tilgjengelige for deling i Oracle

Social Network. Følgende posttyper i Oracle CRM On Demand kan deles som sosiale objekter i Oracle Social Network:

- Firma
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

Du kan gjøre én eller flere av disse posttypene tilgjengelige for deling i Oracle Social Network.

Du angir også hvilke felt fra hver posttype som skal sendes til Oracle Social Network. For hver posttype kan du velge opptil maksimalt 10 felt for posten i Oracle Social Network, og du kan angi hvilken rekkefølge feltene skal vises i.

MERKNAD: Når en post deles i Oracle Social Network, vises en tittel i overskriften på det sosiale objektet for posten i Oracle Social Network. Tittelen som vises i det sosiale objektet i Oracle Social Network, er den samme som tittelen på posten på postdetaljsiden i Oracle CRM On Demand. Tittelen telles ikke som et av de 10 feltene som du kan velge for visning i Oracle Social Network.

Du konfigurerer integreringsinnstillingene for Oracle Social Network ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Prosess for å integrere Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand \(på side 1857\)](#).

Før du begynner. Hvis du vil utføre prosedyren nedenfor, må du ha rettigheten Håndter integrering av Oracle Social Network i brukerrollen din. I tillegg må du ha følgende opplysninger:

- URL-adressen til selskapets forekomst av Oracle Social Network
- Integreringsbruker-ID og integreringspassord for Oracle Social Network

Slik konfigurerer du integreringsinnstillinger for Oracle Social Network:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Oracle Social Network i området Applikasjonstillegg for å åpne administrasjonsveiviseren for Oracle Social Network.
- 3 Angi følgende opplysninger i trinn 1 under Generell konfigurasjon i administrasjonsveiviseren for Oracle Social Network:
 - URL-adressen til selskapets forekomst av Oracle Social Network
 - Integreringsbruker-ID-en for Oracle Social Network
 - Integreringspassordet for Oracle Social Network
- 4 I trinn 2, Tilgang til posttype, gjør du følgende for hver posttype som du vil gi brukere tilgang til å dele i Oracle Social Network:
 - a Merk av for Aktivere i OSN?
 - b Klikk på Feltoppsett for posttypen og flytt feltene som du vil skal vises i det sosiale objektet i Oracle Social Network, fra listen Tilgjengelige felt til listen Valgte felt. Du kan velge opptil 10 felt.
 - c Bruk pil opp og pil ned i listen Valgte felt for å ordne visningsrekkefølgen på feltene i det sosiale objektet i Oracle Social Network.

Feltene vises i to kolonner i det sosiale objektet i Oracle Social Network. Det første feltet i listen Valgte felt vises øverst til venstre i det sosiale objektet, det andre feltet vises øverst til høyre, det tredje feltet vises under det første feltet til venstre for posten osv.
- 5 Når du er ferdig å konfigurere tilgangen til posttypene og feltene for posttypene, klikker du på Fullfør for å lagre endringene.

MERKNAD: Når du har konfigurert integreringsinnstillingene for Oracle Social Network, blir området for sosialrelaterte opplysninger tilgjengelig for hver av posttypene som du aktiverte for integrering med Oracle Social Network. Du kan legge til området Sosiale i sideoppsettene for posttypen etter behov. Området Sosiale blir som standard ikke lagt til i sideoppsettene.

Konfigurere e-postlevering ved hjelp av Oracle Eloqua Engage

Du kan konfigurere Oracle CRM On Demand for å sende markedsføringse-postmeldinger til kundekontaktpersoner og kundeemner ved hjelp av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service og tilleggsproduktet Oracle Eloqua Engage. Når du har fullført denne konfigureringen, kan Oracle CRM On Demand-brukere opprette disse e-postmeldingene fra en e-postmal utformet for kundekontaktpersonene. Disse brukerne kan deretter sende e-postmeldingene til individuelle kontaktpersoner eller kundeemner fra en detaljside eller til en liste over kontaktpersoner eller kundeemner fra en listeside hvis du har konfigurert innstillingen Tillat sending av Engage-e-postmeldinger fra lister. Alle sendte e-postmeldinger logges. Aktiviteter som for eksempel åpning og sending av e-postmeldinger og klikkhopp spores i Oracle Eloqua Engage. Hvis du vil ha opplysninger om Oracle Eloqua Engage, se [Web-området for Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du sender e-post, kan du se [Sende markedsføringse-postmeldinger ved hjelp av Oracle Eloqua Engage](#) (se [Sendere markedsføringse-postmeldinger ved hjelp av Oracle Eloqua Engage](#) på side 296).

MERKNAD: Selskapet ditt må kjøpe de nødvendige lisensene for å bruke Oracle Eloqua Marketing Cloud Service og Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service og Oracle Eloqua Engage er separat lisensierte produkter fra Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Du må ha tilgjengelig en forekomst av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service og Oracle Eloqua Engage som du kan konfigurere for selskapet. I tillegg må brukerrollen din ha følgende rettigheter:

- Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-integrering
- Administrer Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-integrering

Hvis disse rettighetene ikke er aktivert for administratorrollen, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care.

Slik konfigurerer du e-postlevering ved hjelp av :Oracle Eloqua Engage

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Oracle Eloqua Marketing Cloud Service under Applikasjonstillegg.

MERKNAD: Hvis rollen din ikke omfatter rettigheten Administrer Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-integrering, er ikke koblingen Oracle Eloqua Marketing Cloud Service tilgjengelig på hjemmesiden for administrasjon.

- 3 På siden for administrasjon av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-integrering, under Engage-valg, kan du konfigurere følgende bokser eller felt etter behov.

Felt	Beskrivelse
URL-adresse for Engage	URL-adressen for din forekomst av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service og Oracle Eloqua Engage, for eksempel: https://secure.eloqua.com Du kan få denne URL-adressen under Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-implementeringen.
Tillat sending av Engage-e-postmeldinger fra lister	Velg dette feltet hvis du vil at Oracle CRM On Demand skal sende e-postmeldinger til en liste over kundekontaktpersoner med Oracle Eloqua Engage.

- 4 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om markedsføringse-postmeldinger:

- [Sendere markedsføringse-postmeldinger ved hjelp av Oracle Eloqua Engage \(på side 296\)](#)
- [Web-område for Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#)

Håndtering av naturvitenskap

Ved hjelp av den globale koblingen Administrasjon og delen Håndtering av naturvitenskap på hjemmesiden for administrasjon kan du utføre følgende oppgaver:

- Håndter og slett maler for smartbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Håndtere smartbesøk (se [Administrere smartbesøk](#) på side 1860).
- Definer relaterte preferanser for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Angi relaterte preferanser for naturvitenskap (se [Angi biovitenskapsrelaterte preferanser](#) på side 1863).
- Angi hvilke kontaktpersoner som skal motta prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Autorisere kontaktpersoner til å motta prøver (se [Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver](#) på side 1866).
- Konfigurer automatisk sending av prøvetransaksjoner ved hjelp av arbeidsflyter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sette opp automatisk sending av prøvetransaksjoner \(på side 1867\)](#).

Administrere smartbesøk

Du kan administrere smartbesøk hvis din brukerrolle har det nødvendige tilgangsnivået for posttypen Smartbesøk (enten Standard eller Eiertilgang). Du kan vise, redigere og oppdatere detaljer og linjeartikler som er knyttet til et smartbesøk, fra siden Håndter maler for smartbesøk. Etter redigeringen kan den reviderte smartbesøksmalen brukes etter behov, og lagres som enten en felles eller privat mal.

Restriksjoner som gjelder for smartbesøk

Hvis du bruker smartbesøk, må du være oppmerksom på følgende restriksjoner:

- Oracle CRM On Demand støtter ikke filtrering av produktfordeling for smartbesøk. Hvis du aktiverer fordelingsfiltrering ved hjelp av innstillingen Aktiver filtrering av produktvalg etter selgerfordeling, respekteres ikke fordelingsfiltreringsregler for noen lagrede smartbesøksmaler. Hvis selgere bruker disse malene, er de ikke begrenset til tilgang bare til de fordelte produktene når de bruker områdene for samtalerelaterte opplysninger, for eksempel Detaljer om produkter, Leverte reklameartikler eller Leverte prøver.
- Smartbesøk støtter ikke filtrering av produktfordeling for området Leverte prøver for relaterte opplysninger på en Detaljer om besøk-side. Produktvelgeren for Leverte prøver viser bare produktene som er fordelt til brukeren, som er av typen Prøve og fordelingstypen Prøvefordeling. Når disse samtaleopplysningene lagres som en smartbesøksmal, viser imidlertid produktvelgeren for Leverte prøver alle produktene av typen Prøve og Reklameartikkel, og fordelingstypen for Prøvefordeling og Reklameartikkelfordeling.
- På en detaljside for smartbesøk kan du ikke redigere en eksisterende post for Detaljer om produkter ved å bruke produktkoblingen i området Detaljer om produkter for relaterte opplysninger, fordi klikking på produktkoblingen for innebygd redigering resulterer i et unntak. Hvis du vil redigere en eksisterende post under Detaljer om produkter fra en detaljside for smartbesøk, klikker du på knappen Rediger for posten i stedet for å bruke produktkoblingen for posten.
- Produktblokkeringsregler gjelder ikke for smartbesøksmaler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om produktblokkering og smartbesøksmaler (se [Om blokkering av produkter og smartbesøksmaler](#) på side 639).

MERKNAD: Du kan ikke duplisere smartbesøksmaler. Alle smartbesøksmaler må være unike.

Slik administrerer du smartbesøk

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av smartbesøk.
- 3 På siden Håndter maler for smartbesøk gjør du følgende:

- Hvis du vil gå gjennom smartbesøket, klikker du på koblingen i kolonnen Emne.
- Hvis du vil slette smartbesøket, klikker du på Slett i den aktuelle raden.
- Hvis du vil redigere detaljene for et smartbesøk, klikker du på Rediger i den aktuelle raden.
Hvis du vil ha opplysninger om felt på siden Rediger besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#).
- Hvis du vil redigere en linjeartikkel for smartbesøk, klikker du på koblingen i kolonnen Emne, går til ønsket område på detaljsiden for smartbesøk og klikker på Rediger ved siden av den aktuelle linjeartikkelen.
- Hvis du vil slette en linjeartikkel for smartbesøk, klikker du på koblingen i kolonnen Emne, går til ønsket område på detaljsiden for smartbesøk og klikker på Slett ved siden av den aktuelle linjeartikkelen.
- Hvis du vil legge til en ny linjeartikkel i smartbesøket, klikker du på koblingen i kolonnen Emne.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i et smartbesøk, se oppgavene nedenfor.
- Reviderte smartbesøksmaler kan brukes på vanlig måte og lagres som enten felles eller private maler. Dette er beskrevet i følgende oppgaver i [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#):
 - Slik sporer du et salgsbesøk til en kunde
 - Slik lagrer du besøksopplysninger som en mal

4 Klikk på knappen Meny på siden Håndter maler for smartbesøk.

Tabellen nedenfor beskriver oppgavene du kan utføre via knappen Meny på siden Håndter maler for smartbesøk.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Bunketilordne bok	Klikk på Meny på tittelinnen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Bunketilordne bok. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Tilordne poster til bøker (på side 1434) .
Begrens liste	Klikk på Meny på tittelinnen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Begrens liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 122) .
Lagre liste	Klikk på Meny på tittelinnen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Lagre liste.
Vis listefilter	Klikk på Meny på tittelinnen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Siden Vis liste (på side 134) .
Håndtere lister	Klikk på Meny på tittelinnen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i Siden Håndter lister (på side 132) .
Opprette nye lister	Klikk på Meny på tittelinnen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Opprett ny liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 122) .

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler produktdetaljøpplysninger til en smartbesøkspost.

Slik kobler du produktdetaljøpplysninger til en smartbesøkspost

- 1** Rull ned til området Detaljer om produkter på detaljsiden for smartbesøk, og klikk på Ny.

MERKNAD: Hvis området Detaljer om produkter ikke er synlig på detaljsiden for smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Detaljer om produkter i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for produktdetaljer.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger detaljer om produkter, se følgende oppgave i [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#): Slik kobler du produktdetaljopplysninger til en besøkspost.
- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for produktdetaljer i smartbesøksposten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler opplysninger om leverte prøver til en smartbesøkspost.

Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en smartbesøkspost

- 1 Rull ned til området Leverte prøver på detaljsiden for smartbesøk, og klikk på Ny.
MERKNAD: Hvis området Leverte prøver ikke er synlig på detaljsiden for smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Leverte prøver i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.
- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for leverte prøver.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger leverte prøver, se følgende oppgave i [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#): Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en besøkspost.
- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for leverte prøver i smartbesøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om leverte prøver, se [Leverte prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en smartbesøkspost.

Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en smartbesøkspost

- 1 Rull ned til området Reklameartikler på detaljsiden for smartbesøk, og klikk på Ny.
MERKNAD: Hvis området Reklameartikler ikke er synlig på detaljsiden for smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Reklameartikler i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.
- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger levert reklameartikkel.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger levert reklameartikkel, se følgende oppgave i [Spore salgsbesøk til kunder \(på side 200\)](#): Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost.
- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for reklameartikler i smartbesøksposten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler bokopplysninger til en smartbesøkspost.

Slik kobler du bokopplysninger til en smartbesøkspost

- 1 Rull ned til området Bøker på detaljsiden for smartbesøk, og klikk på Ny.
MERKNAD: Hvis området Bøker ikke er synlig på detaljsiden for smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Bøker i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Bøker.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger bøker, se [Bokfelt \(på side 1437\)](#).
- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten etter behov hvis du vil legge til flere boklinjeartikler i smartbesøksposten.

Angi biovitenskapsrelaterte preferanser

Som administrator kan du definere følgende preferanser for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition på siden Biovitenskapsrelaterte preferanser:

- Preferanser for biovitenskap:
 - Generer historikk for besøksaktivitet
 - Tillat sending av fremtidige besøk og prøvetransaksjoner
- Angi prøverelaterte preferanser:
 - Antall ganger det kan tas prøve for en kontaktperson
 - Aktivere filtrering av produktvalg etter selgerfordeling
 - Aktiver validering av delstatslisens for kontaktperson
 - Aktiver validering av signatur

Du kan oppdatere de biovitenskapsrelaterte preferansene ved å klikke på Rediger på siden Biovitenskapsrelaterte preferanser og lagre oppdateringene, eller ved hjelp av innebygd redigering for å oppdatere enkeltpreferanser.

Før du begynner: Din rolle må omfatte rettigheten Håndter tilgang til farmasi hvis du vil angi preferanser for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Slik angir du relaterte preferanser for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

- 1 Gå til siden for administrasjon av biovitenskapsrelaterte preferanser ved å klikke på Administrasjon, Annet biovitenskapsrelatert (i området Håndtering av biovitenskap) og deretter Biovitenskapsrelaterte preferanser.
- 2 Angi følgende preferanser etter behov:

I området for preferanser for biovitenskap:

 - Generer historikk for besøksaktivitet
Velg denne innstillingen for å generere samhandlingshistorikkdata for besøksaktiviteten for bruk og visning i applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.
MERKNAD: Velg bare denne innstillingen hvis du er en lisensiert bruker av applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.
 - Tillat sending av fremtidige besøk og prøvetransaksjoner
Velg denne innstillingen hvis du vil gi brukere mulighet til å sende samtaler og prøvetransaksjoner som er datert i fremtiden.
MERKNAD: Velg bare denne innstillingen hvis du er en lisensiert bruker av applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

I området Angi prøverelaterte preferanser:

 - Antall ganger det kan tas prøve for en kontaktperson
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir denne preferansen, se [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens \(på side 1864\)](#).
 - Aktivere filtrering av produktvalg etter selgerfordeling
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir denne preferansen, se [Definere plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger \(på side 1865\)](#).
 - Aktiver validering av delstatslisens for kontaktperson

Velg denne innstillingen hvis du vil at Oracle CRM On Demand skal kontrollere gyldigheten for delstatslisensen for kontaktpersonen for alle besøk som inneholder en adresse i USA, når en legemiddelkonsulent sender produktprøver som skal deles ut til en lege eller andre helsetjenesteleverandører. Hvis denne innstillingen er valgt, validerer Oracle CRM On Demand følgende:

- Delstaten angitt i adressen for besøket er den samme som delstaten angitt i delstatslisensen for kontaktpersonen.
- Datoen for besøket foregår innenfor den aktive perioden delstatslisensen. Delstatslisensen ikke kan utløpe før besøksdatoen. Hvis det ikke er angitt en dato i delstatslisensen for kontaktpersonen, forutsetter Oracle CRM On Demand at delstatslisensen er aktiv og gyldig.

Disse valideringskontrollene gjelder bare for levering av produktprøver og ikke for andre relaterte aktiviteter, for eksempel detaljutforming for produkter eller utdeling av reklameartikler, og de gjelder for alle besøkstyper: firmabesøk, deltakersamtaler og kontaktpersonbesøk. Hvis Oracle CRM On Demand avgjør at delstatslisensen er ugyldig, utsteder Oracle CRM On Demand en feilmelding og hindrer prøveleveringen. Selgeren må legge til en gyldig medisinsk delstatslisens for besøket for å fortsette med prøveleveringen.

■ **Aktiver validering av signatur**

Velg denne innstillingen hvis du vil at Oracle CRM On Demand skal kontrollere om det finnes en signaturpost når en selger forsøker å levere produktprøver under et kundebesøk, ved hjelp av knappen Send på siden Detaljer om besøk. Hvis det ikke er knyttet noen signaturpost til besøket og mengdeverdien er positiv i de relaterte opplysningsområdene Tilgjengelige prøver for levering eller Leverte prøver på en besøksdetaljside, vil Oracle CRM On Demand vise en feilmelding og ikke fortsette med besøksbehandling når selgeren sender besøket. Selgeren må legge til signaturposten for kontaktpersonen i besøksposten før besøket sendes på nytt for å fortsette med besøksbehandling og få tillatelse til å levere produktprøvene.

Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens

Administratorer kan angi maksimalt antall ganger en kontaktperson som ikke har en gyldig delstatslisens, kan motta prøver Denne innstillingen angis på det globale nivået og brukes i hele organisasjonen. Konfigurasjon av denne innstillingen sikrer følgende:

- At selgeren i feltet ikke kan overskride det angitte maksimale antallet ganger kontaktpersoner som ikke har en gyldig delstatslisens, kan motta prøver.
- At en kontaktperson kan motta prøver mens han/hun venter på en gyldig delstatslisens, når kontaktpersonen flytter til en annen delstat. Kontaktpersoner må vanligvis vente noen dager før en gyldig delstatslisens mottas når de flytter til en annen delstat.

Før du begynner. Hvis du skal angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens, må brukerrollen din ha rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik angir du maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen for andre relaterte naturvitenskaper under Håndtering av naturvitenskap.
- 3 Klikk på koblingen for preferanser for relaterte naturvitenskaper på siden med preferanser for relaterte naturvitenskaper.
- 4 Angi en verdi i feltet for antall ganger en kontaktperson kan motta prøver.

Standardverdien i dette feltet er -1, som angir at maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens, ikke er angitt, og at det ikke vil ha innvirkning på gjeldende virkemåte. Hvis verdien i dette feltet settes til et hvilket som helst negativt tall, har det samme virkning.

Hvis verdien i dette feltet settes til et tall over null, betyr det at du angir maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens, og innvirkningen på virkemåten er som følger:

- Selgere kan teste kontaktpersoner som venter på en gyldig delstatslisens, x antall ganger, der x er verdien i dette feltet, så sant statusen for lisensen er inaktiv eller ikke null, og at lisensen ikke har utløpt.

MERKNAD: Hvis du vil distribuere prøver til en kontaktperson, må denne kontaktpersontypen (for eksempel lege, apoteker, sykepleier) være autorisert til å motta og signere for slike prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Autorisere kontaktpersoner til å motta prøver](#) (se [Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver på side 1866](#)).

- Hvis en kontaktperson flytter til en annen delstat, kan kontaktpersonen motta prøver x antall ganger mens han/hun venter på en gyldig delstatslisens, der x er verdien i dette feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Felt for delstatslisens for kontaktperson \(på side 524\)](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvehåndtering:

- [Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver](#) (se [Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver](#) på side 1866)
- [Prøvetransaksjoner \(på side 542\)](#)
- [Håndtere prøvetransaksjoner \(på side 544\)](#)
- [Prøvetransaksjonsfelt \(på side 571\)](#)

Definere plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger

Administratorer kan aktivere plukklisterfiltrering for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition-artikler, for eksempel linjeposter for produktdetaljer, reklameartikler, leverte prøver, meldingsplaner og prøveforespørsler. Når denne filtreringen er definert, filtrerer Oracle CRM On Demand de følgende plukklisterartiklene som vises under et kundebesøk (kontaktpersonbesøk, firmabesøk eller deltakersamtale) etter en legemiddelkonsulent. Avhengig av selgerens fordelingsposter bruker Oracle CRM On Demand filtreringen med plukklisterartikler på følgende måte:

- Produktene som selgeren kan detaljer om
- Prøvene som selgeren kan levere
- Reklameartiklene som selgeren kan levere
- Prøvene som selgeren kan anmode om for en kunde

Hvis filtreringen ikke er definert, filtrerer ikke Oracle CRM On Demand disse plukklisterne ved hjelp av selgerens fordelingsposter.

Før du begynner. Når du skal aktivere plukklisterfiltreringen, må brukerrollen inkludere rettighetene Håndter tilgang til farmasi og Håndter selskap.

Slik aktiverer du plukklisterfiltrering basert på fordelingspostene for en selger:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen for andre relaterte naturvitenskaper under Håndtering av naturvitenskap.
- 3 Klikk på koblingen for preferanser for relaterte naturvitenskaper på siden med preferanser for relaterte naturvitenskaper.
- 4 Velg Aktiver filtrering av produktvalg etter selgerfordeling.
Dette innstillingen er ikke valgt som standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Levere prøver under et salgsbesøk \(på side 550\)](#)

- [Fordelinger \(på side 577\)](#)
- Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk (se [Koble produktdetaljopplysninger til besøksposter](#) på side 554)
- Koble opplysninger om leverte prøver til besøk (se [Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#) på side 558)
- Koble opplysninger om reklameartikler til besøk (se [Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#) på side 560)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk \(på side 562\)](#)

Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver

Selgere kan ikke distribuere prøver til hvilken som helst kontaktperson. De kan bare distribuere prøver til kontaktpersoner som er autoriserte til å motta og signere for prøver. Administratorer styrer denne muligheten ved å angi hvilke kontaktpersontyper som kan motta prøver. Hvis en selger prøver å distribuere prøver til en kontaktperson som ikke er autorisert til å motta og signere for prøver, vises en feilmelding som ligner på denne: Kontaktperson kan ikke motta prøver.

Før du begynner. Hvis du vil autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver, må du først opprette et egendefinert felt med navnet Kan motta prøver, av typen plukkliste, og med verdiene Ja og Nei.

Slik autoriserer du kontaktpersoner for mottak av prøver

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Kontaktperson under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Overlappende plukkliste for kontaktperson under Overlappende plukklister.
- 5 Klikk på Rediger ved siden av den overlappende plukklistedefinisjonen nedenfor på siden Overlappende plukklister for kontaktpersoner.

Overordnet plukkliste	Relatert plukkliste
Type kontaktperson	Kan motta prøver

- 6 Gå til trinn 2 i veiviseren for overlappende plukklister, og sett Viste verdier for relatert plukkliste til Nei for hver kontaktperson (eller tilgjengelig verdi for overordnet plukkliste) som du ikke vil autorisere for mottak og signering for prøver.

MERKNAD: Viste verdier for relatert plukkliste for hver kontaktperson (tilgjengelig verdi for overordnet plukkliste) settes som standard til Ja, noe som betyr at alle kontaktpersoner som standard kan motta prøver.

I tabellen nedenfor er for eksempel følgende kontaktpersoner autorisert for mottak og signering for prøver: Overordnet på sykehus, Laboratorietekniker, Praktiserende sykepleier, Apoteker og Lege.

Tilgjengelig verdi for overordnet plukkliste	Vist verdi for relatert plukkliste
Prospekt	Nei
Kunde	Nei
Partner	Nei
Overordnet på sykehus	Ja
Laboratorietekniker	Ja

Tilgjengelig verdi for overordnet plukklister	Vist verdi for relatert plukklister
Praktiserende sykepleier	Ja
Apoteker	Ja
Lege	Ja
Legeetterforsker	Nei
Forskningssykepleier	Nei
Forskningsapoteker	Nei
Forskningslaborant	Nei

Hvis du vil ha flere opplysninger om overlappende plukklister, se [Definere overlappende plukklister](#) (på side 1272).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvehåndtering:

- [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan få utdelt prøver uten gyldig delstatslisens](#) (se [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten gyldig delstatslisens](#) på side 1864)
- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 542)
- [Håndtere prøvetransaksjoner](#) (på side 544)
- [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 571)

Sette opp automatisk sending av prøvetransaksjoner

Dette emnet beskriver hvordan du bruker arbeidsflytfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand for å sende prøvetransaksjoner til behandling automatisk.

Før du begynner. Gå gjennom opplysningene i [Om automatisk sending av prøvetransaksjoner](#) (på side 1868).

Slik konfigurerer du automatisk sending av prøvetransaksjoner

- 1 Velg hvilke felt i prøvetransaksjonene du vil bruke i betingelsen i arbeidsflytreglene.
Du kan for eksempel velge å bruke innstillingen i et avmerkingsboksfelt i posttypen Prøvetransaksjon som kriterium for å fastslå om en post skal sendes. I arbeidsflytregelen kan du angi at hvis det er merket av i boksen i en post, skal arbeidsflyten sende posten. Du kan bruke et eksisterende avmerkingsboksfelt, eller du kan opprette et egendefinert avmerkingsboksfelt og gi det et navn, for eksempel Merk for sending. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppsett av egendefinerte felt, se delene Felthåndtering og Håndtering av sideoppsett i tabellen i [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 1187).
- 2 Konfigurer de nødvendige arbeidsflytreglene for posttypen Prøvetransaksjon.
Du kan definere så mange arbeidsflytregler du vil. Du ønsker sannsynligvis å konfigurere en arbeidsflytregel med triggerhendelsen Ved lagring av endret post slik at de endrede prøvetransaksjonspostene kan sendes automatisk.

MERKNAD: Når du konfigurerer arbeidsflytregelen, må du også inkludere en betingelse som kontrollerer om feltet Status har verdien *Pågår*. Denne betingelsen er nødvendig for at handlingen Send skal kunne endre feltet Status i prøvetransaksjonsposten. Dette er en endringshandling som kaller denne arbeidsflyten på nytt.

Her er et eksempel på en minimumsregelbetingelse:

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="In Progress" AND  
ExcludeChannel("Online")
```

I dette eksemplet er Mark for Submit et tilpasset felt og ExcludeChannel er en valgfri betingelse som lar deg begrense triggeren slik at arbeidsflyten bare aktiveres for import, og ikke når knappen Start samtale brukes i grensesnittet. Hvis du får feilmeldinger når arbeidsflythandlingen utløses, kan du se [Vise feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt \(på side 1534\)](#).

Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler \(på side 1493\)](#).

- 3 I hver av arbeidsflytreglene angir du betingelsen som må være oppfylt for at handlingene i arbeidsflyten skal utføres.

Du kan for eksempel angi at hvis det er merket av i et bestemt avmerkingsboksfelt i posten, skal handlingene i arbeidsflytregelen utføres.

MERKNAD: Hvis du vil forhindre at arbeidsflytreglene sender poster som er opprettet eller oppdatert via brukergrensesnittet, må du legge inn en begrensning i betingelsene i arbeidsflytreglene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller \(på side 1510\)](#).

- 4 Opprett den nødvendige arbeidsflythandlingen Send i hver av arbeidsflytreglene.

Hvis du vil vite mer om arbeidsflythandlingen Send, se opplysningene om arbeidsflythandlinger for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition i [Om arbeidsflythandlinger \(på side 1482\)](#).

MERKNAD: Handlingen Send må ha handlingen Vent foran med en venteverdi som er ulik null. Når du bruker en venteverdi som er ulik null, gjengis arbeidsflythandlingen som en asynkron handling. En asynkron handling anbefales for generell applikasjonsytelse, og spesielt hvis du importerer og sender et stort sett med prøvetransaksjonsposter.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Om automatisk sending av prøvetransaksjoner

Du kan konfigurere arbeidsflytregler som sender prøvetransaksjoner automatisk, slik at du ikke trenger å åpne hver enkelt post for å sende prøvetransaksjoner. Det er hensiktsmessig å bruke arbeidsflytregler for å sende et sett med prøvetransaksjonsposter hvis du samtidig vil sende et sett med poster som opprettes eller oppdateres via Web-tjenester eller via importassistenten. Hvis du for eksempel sender nye artikler fra lageret til en selger, kan du opprette et stort antall prøvetransaksjoner av typen Overfør ut via importassistenten, og deretter sende dem.

Du kan konfigurere en arbeidsflytregel som utløses hver gang en prøvetransaksjonspost oppdateres, og en arbeidsflythandling for denne regelen som sender posten automatisk hvis et felt i posten har en verdi som du angir i betingelsen i arbeidsflytregelen. Du kan for eksempel gjøre følgende:

- 1 Importere et sett med prøvetransaksjonsposter.
- 2 Importere transaksjonsartikkelpostene for prøvetransaksjonene som ble importert i trinn 1.
- 3 Importere settet med prøvetransaksjonsposter fra trinn 1 på nytt, og angi starttriggerverdien i triggerfeltet, for eksempel Merk for sending = J.

MERKNAD: Du må importere alle tilhørende prøvetransaksjonsartikler før du sender prøvetransaksjonene ved hjelp av arbeidsflytregelen.

Hvis du vil forhindre at arbeidsflytreglene sender poster som er opprettet eller oppdatert via brukergrensesnittet, må du legge inn en begrensning i betingelsene i arbeidsflytreglene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Begrens arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller \(på side 1510\)](#).

Når du bruker en arbeidsflyt til å sende importerte poster, skjer følgende:

- Eventuelle feil for handlingen Send for arbeidsflyten forhindrer ikke at prøvetransaksjonspostene blir importert, opprettet eller oppdatert.
- Endringer som gjøres i lagertellingene, gjenspeiles i applikasjonen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop gjør at brukerne kan synkronisere postene i Oracle CRM On Demand med Microsoft Outlook. I området Integreringsadministrasjon for skrivebord på hjemmesiden for administrasjon kan du klikke på koblingen Oracle CRM On Demand Desktop hvis du vil gå til en side som gir deg muligheten til å konfigurere denne programvaren for distribusjon til brukerne. Du kan gjøre følgende:

- Kontroller at systemet oppfyller systemkravene for Oracle CRM On Demand før du installerer Oracle CRM On Demand Desktop.
- Administrer tilpasningspakkene som er tilgjengelige for Oracle CRM On Demand Desktop-brukere, se [Administrere tilpasningspakker \(på side 1869\)](#).
- Last ned filer fra Oracle Software Delivery Cloud, som gjør at du kan tilpasse og implementere applikasjonen Oracle CRM On Demand Desktop.
- Angi nedlastingsstedet for installasjonsprogrammet for Oracle CRM On Demand Desktop, se [Angi steder for installasjonsprogramversjoner for Oracle CRM On Demand Desktop \(på side 1871\)](#).

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du installerer, konfigurerer og implementerer Oracle CRM On Demand Desktop, kan du se <CRMDesktopAdmin>. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilpasser Oracle CRM On Demand Desktop, kan du se *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

MERKNAD: Et Oracle CRM On Demand Desktop Lite-produkt er tilgjengelig i tillegg til det fullstendige Oracle CRM On Demand Desktop-produktet. Hvis du vil ha flere opplysninger om Oracle CRM On Demand Desktop Lite, se <CRMDesktopAdmin>.

Administrere tilpasningspakker

En *tilpasningspakke* er en samling med XML-metadatafiler og JavaScript-filer som Oracle CRM On Demand Desktop knytter til en bestemt rolle. Metadatafilene tilpasser en Oracle CRM On Demand Desktop-implementering. Du kan for eksempel utføre følgende tilpasningstyper: Du kan legge til eller fjerne feltene som Oracle CRM On Demand Desktop synkroniserer, og endre oppsettet for tilpassede skjermbilder. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasningspakker, kan du se *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand Desktop Lite støtter ikke tilpasningspakker.

På siden Pakkeliste kan du legge til nye tilpasningspakker, og kopiere, redigere og slette eksisterende pakker.

Publisere tilpasningspakker

Hvis du vil aktivere en tilpasningspakke og gjøre den tilgjengelig for Oracle CRM On Demand Desktop-brukere, må du publisere pakken.

Pakkeposter blir skrivebeskyttet når de publiseres, og verdien i feltet Status endres fra Upublisert til Publisert. En klientversjon kan bare ha én aktiv tilpasningspakke om gangen. Hvis du prøver å publisere en pakke for en rolle med en startdato som overlapper med en eksisterende tilpasningspakke for den samme rollen, får du derfor en feilmelding. En bruker med en bestemt rolle kan imidlertid publisere separate pakker for ulike klientversjoner.

Hvis du må endre en metadatafil i en pakke, må du oppheve publiseringen av pakken, knytte til den oppdaterte pakkefilen, og publisere den oppdaterte pakken.

TIPS: Ettersom brukere med en bestemt rolle ikke kan laste ned pakkefilen når posten har status som upublisert, anbefaler vi at du angir en sluttdato for pakken som er aktiv for øyeblikket, og oppretter en ny pakkepost når det må gjøres endringer. På denne måten vil det alltid være tilgjengelig en pakke for nye brukere, og versjonskontroll og sporing blir bedre.

Før du begynner. Hvis du vil administrere tilpasningspakker, må rollen din ha rettigheten Håndter tilgang til CRM Desktop.

Slik legger du til en tilpasningspakke:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Oracle CRM On Demand Desktop i området Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Klikk på Administrer tilpasningspakker.
- 4 Klikk på knappen Ny pakke på siden Pakkeliste.
- 5 Fyll ut følgende felt på siden Pakkeredigering.

Felt	Kommentarer
Pakkenavn	Skriv inn et navn. Det anbefales at pakkene navngis i henhold til brukerrollen.
Brukerrolle	Velg rollen som er knyttet til pakken.
Kommentarer	Angi kommentarer for pakken.
Vedlegg	Klikk på vedleggsikonet, og velg pakkefilen.
Startdato	Velg en startdato for pakken hvis du vil ha en annen dato enn dagens dato.
Sluttdato	Velg en sluttdato for pakken om nødvendig. Publiserte pakker uten en definert sluttdato anses som aktive på ubestemt tid. Du må derfor definere en sluttdato hvis du skal deaktivere en pakkepost og gjøre det mulig å publisere en ny pakke for en rolle.
Klientversjon	Versjon av Oracle CRM On Demand Desktop-klienten som støttes for denne pakken.

- 6 Klikk på Lagre.

Du kan også kopiere en eksisterende pakke og endre detaljene i henhold til behovene dine.

Slik publiserer eller opphever du publiseringen av en pakke:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Oracle CRM On Demand Desktop i området Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Klikk på Administrer tilpasningspakker.
- 4 Klikk på navnet på pakken, på siden Pakkeliste.

- 5 Klikk på knappen Publisert eller Opphev publisering etter behov.

Når du publiserer en pakke, genereres en verdi i feltet Nøkkelverdi. Når du opphever publiseringen av en pakke, tømmes feltet Nøkkelverdi.

Angi steder for installasjonsprogramversjoner for Oracle CRM On Demand Desktop

I skjermbildet Installasjonsprogramsteder kan du angi nedlastingssted for 32-biters eller 64-biters installasjonsprogrammer for Oracle CRM On Demand Desktop for én eller flere versjoner, ved å angi URL-adressen for EXE-filene for installasjonsprogrammene. URL-adressen som angis, kan være hvor som helst på nettverket. Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se <CRMDesktopAdmin>.

Før du begynner. Hvis du vil angi sted for installasjonsprogramversjonen for Oracle CRM On Demand Desktop, må rollen din ha rettigheten Håndter tilgang til CRM Desktop.

Administratorer må først få disse installasjonsprogrammene fra Oracle Software Delivery Cloud.

Slik angir du sted for installasjonsprogramversjonen for Oracle CRM On Demand Desktop:

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Oracle CRM On Demand Desktop i området Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Klikk på koblingen Nedlastingssted.
- 4 Gjør følgende i skjermbildet Installasjonsprogramsteder:
 - a For hver versjon du vil konfigurere et nedlastingssted for, angir du URL-adressen for EXE-filene i feltet URL-adresse ved siden av versjonen.
 - b Klikk på Lagre.

Når du har angitt et sted for installasjonsprogramversjonen for Oracle CRM On Demand Desktop, kan sluttbrukere installere Oracle CRM On Demand Desktop ved å navigere til Mitt oppsett, Data- og integreringsverktøy og deretter siden for Oracle CRM On Demand Desktop hvor de kan laste ned EXE-filen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Installere Oracle CRM On Demand Desktop \(på side 1871\)](#).

Installere Oracle CRM On Demand Desktop

På siden for Oracle CRM On Demand Desktop kan du klikke på koblingen Last ned Oracle CRM On Demand Desktop for å installere Oracle CRM On Demand Desktop.

Før du begynner. Hvis du vil ha opplysninger om programvaren og maskinvaren som er nødvendig for å kjøre Oracle CRM On Demand Desktop, kan du se [Web-område for Oracle CRM On Demand](#). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du installerer, konfigurerer og implementerer Oracle CRM On Demand Desktop, kan du se <CRMDesktopAdmin>.

Hvis du vil installere Oracle CRM On Demand Desktop, må rollen din ha rettigheten Aktiver tilgang til CRM Desktop.

MERKNAD: Fremgangsmåten i dette emnet forutsetter at systemansvarlig har konfigurert installasjonsprogramstedene. Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se [Angi steder for installasjonsprogramversjoner for Oracle CRM On Demand Desktop \(på side 1871\)](#).

Slik installerer du Oracle CRM On Demand Desktop

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 3 Klikk på koblingen Oracle CRM On Demand Desktop på siden Data- og integreringsverktøy.

- 4 Velg installasjonsprogrammet på siden for Oracle CRM On Demand Desktop, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle CRM On Demand Desktop.
- 5 Les tilleggsopplysningene på den andre siden for Oracle CRM On Demand Desktop, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle CRM On Demand Desktop.
- 6 Gjør ett av følgende i vinduet:
 - Klikk på Lagre for å kopiere EXE-filen for Oracle CRM On Demand Desktop til harddisken, slik at du kan installere Oracle CRM On Demand Desktop når du er frakoblet. (Anbefales)
 - Klikke på Kjør for å starte installasjonen. Du må beholde tilkoblingen til Internett for å kunne fullføre installasjonen.
- 7 Følg instruksjonene for å fullføre installasjonen.

Expression Builder

Klikk på et emne for å vise opplysninger om Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) og hvordan du bruker det:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Om uttrykk \(på side 1875\)](#)
- [Datatyper i Expression Builder \(på side 1878\)](#)
- [Operatorer for Expression Builder \(på side 1881\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)
- [Eksempler i Expression Builder \(på side 1922\)](#)

Om Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) er et verktøy for å implementere forretningsregler ved hjelp av uttrykk. Et uttrykk er en gyldig kombinasjon av en eller flere operatorer, funksjoner, felt og litteraler som kan evalueres av Oracle CRM On Demand.

Expression Builder brukes på følgende områder i Oracle CRM On Demand:

- Avansert felthåndtering, i følgende sammenhenger:
 - Konfigurere egenskaper for feltvalidering i et felt
 - Angi standard feltverdier

Når du definerer valideringer på feltnivå og standard feltverdier, kan en selskapsadministrator opprette fleksible uttrykk for å dekke et mangfold av forretningsregler. For flere opplysninger om feltvalidering og standardverdier, se [Om felthåndtering \(på side 1189\)](#).

- Arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger.

På arbeidsflytsidene kan en selskapsadministrator konfigurere arbeidsflytregler som evalueres når en post oppdateres, opprettes eller slettes. Uttrykk brukes til å definere både betingelsene for reglene og handlingene som utføres via reglene. For flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler \(på side 1472\)](#).

MERKNAD: Expression Builder kan som regel verifisere syntaksen i et uttrykk. Applikasjonen kan imidlertid ikke evaluere eller verifisere den matematiske, logiske eller semantiske nøyaktigheten til et uttrykk.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Om uttrykk \(på side 1875\)](#)
- [Datatyper i Expression Builder \(på side 1878\)](#)

- [Operatorer for Expression Builder \(på side 1881\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)
- [Eksempler i Expression Builder \(på side 1922\)](#)

Bruke Expression Builder

I Oracle CRM On Demand kan du bruke Expression Builder der du ser ikonet *fx* ved siden av en tekstboks. Hvis du klikker på ikonet, åpnes Expression Builder i et eget vindu.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om feltnavn og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Slik bygger du et uttrykk

- 1 Klikk på ikonet *fx* for å åpne Expression Builder.
- 2 Velg feltene og funksjonene fra listene i Expression Builder, eller skriv inn i redigeringsprogrammet for uttrykk. Når du velger et felt fra listen, limes det språkuavhengige navnet på feltet inn i redigeringsprogrammet for uttrykk. Når du for eksempel velger feltet Lukkingsdato fra listen over felt for salgsmuligheter, limes `[[Primary Revenue Close Date]]` inn i redigeringsprogrammet for uttrykk.

MERKNAD: Feltnavnene som vises i listen Felt i Expression Builder, er visningsnavnene for feltene. Hvis administratoren endrer visningsnavnet for et felt, viser listen Felt det nye visningsnavnet for feltet. Når du velger feltet fra listen, limes imidlertid det språkuavhengige navnet på feltet inn i redigeringsprogrammet for uttrykk.

Parentesene rundt feltnavnet angir at verdien for det bestemte feltet vil bli evaluert og returnert i den spesifikke datatypen. Se tabellen nedenfor for flere opplysninger om valg av felt og feltverdier.

- 3 Rediger uttrykket ved å legge til operatorer og litteraler etter behov.

MERKNAD: Hvis du vil at uttrykket skal fastsette om et plukklstefelt har en bestemt verdi, skriver du ikke inn verdien i uttrykket. Skriv for eksempel ikke inn `[[Type]] = "Kunde"`. Velg i stedet plukklstefeltet fra listen, og klikk deretter på koblingen Vis akseptable verdier i Expression Builder. Velg verdien du vil bruke i uttrykket, fra verdiene som vises. Uttrykket ser omtrent slik ut:

```
[[Type]]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Kunde")
```

- 4 (Valgfritt) Legg til kommentar til uttrykket på følgende måte:
 - Når du skal angi begynnelsen for en kommentar, skriver du inn en skråstrek (/) etterfulgt av en stjerne (*).
 - Når du skal angi slutten for en kommentar, skriver du inn en stjerne etterfulgt av en skråstrek.

Eksempel:

```
/*Denne kommentaren er min*/
```

Du kan legge til kommentarer i begynnelsen eller slutten av et uttrykk eller hvor som helst i uttrykket. Du kan legge til flere kommentarer i ett enkelt uttrykk.

Kommentarer i et uttrykk ignoreres når uttrykket evalueres. Det er imidlertid ikke mulig å inkludere en kommentar som ignoreres i emnelinjen eller teksten i en e-post i en Send e-post-handling i en arbeidsflyt. Skråstreken og stjernen tolkes som ren tekst på disse plasseringene, og vises i emnelinjen eller e-postmeldingen, sammen med eventuell annen tekst som plasseres innenfor stjernene.

MERKNAD: Du kan også bruke kommentarfunksjonaliteten for å gjøre et uttrykk inaktivt. Hvis du for eksempel vil gjøre et uttrykk for feltvalidering inaktivt, men uten å slette det, kan du omslutte uttrykket med skråstrek og stjerne, som beskrevet her. Hvis du vil gjøre uttrykket aktivt igjen senere, sletter du skråstrek- og stjernetegnene fra begynnelsen og slutten av uttrykket.

- 5 (Valgfritt) Klikk på Kontroller syntaks, og foreta deretter eventuelle korrigeringer.
- 6 Lagre uttrykket.

Tabellen nedenfor beskriver Expression Builder.

Grensesnittelement	Beskrivelse
Felt for <i>posttype</i>	Angir en kontekstspesifikk plukklister med felt (fra kontekstposttypen) som er tillatt i et uttrykk. Hvis selskapsadministratoren har gitt noen felt nytt navn, viser feltplukklister de nye feltnavnene. Legg merke til følgende punkt: ■ Hvis du oppretter en arbeidsflytregel eller handlinger som er knyttet til en arbeidsflytregel, er kontekstposttypen posttypen som er angitt i definisjonen av arbeidsflytregelen. Hvis du for eksempel oppretter meldingsteksten i en e-postmelding som skal sendes som en handling i en arbeidsflytregel for en serviceforespørselspost, er kontekstposttypen for Expression Builder Serviceforespørsel. ■ I avansert felthåndtering er kontekstposttypen posttypen som er overordnet feltet der uttrykket opprettes. Når du for eksempel definerer feltvalidering i et salgsmulighetsfelt, er kontekstposttypen for Expression Builder Salgsmulighet.
Vis akseptable verdier	Når du har valgt et felt fra feltplukklister, klikker du på Vis akseptable verdier for å vise de akseptable verdiene for det aktuelle feltet. ■ Hvis det valgte feltet er et plukklisterfelt, viser Vis akseptable verdier alle valgene som er konfigurert for den aktuelle plukklister. Du kan bare velg ett valg om gangen. Når du angir et valg, fører det til definisjon av en oppslagsfunksjon som kan brukes i et uttrykk. ■ Hvis det valgte feltet ikke er et plukklisterfelt, viser Vis akseptable verdier et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.
Funksjoner	Angir en rullegardinliste med spesialfunksjonene som er tilgjengelige for å endre, trekke ut eller behandle data i et uttrykk. Hvis du vil ha en liste over de tilgjengelige funksjonene, se Funksjoner i Expression Builder (på side 1885).
Uttrykk	En redigerbar tekstboks med flere linjer som viser uttrykket. Hvis du vil ha opplysninger om den maksimalt støttede lengden for et uttrykk, se Om uttrykk (på side 1875). Felt og funksjoner du velger fra plukklister, vises i redigeringsprogrammet for uttrykk. Du kan også skrive inn uttrykk direkte i redigeringsprogrammet for uttrykk. Uttrykkssyntaksen viser alltid de språkuavhengige feltnavnene. (Et språkuavhengig navn er et navn som ikke endres når brukerspråket endres.)
Syntaksveiledning	Viser emnet Expression Builder i elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand.

Grensesnittelement	Beskrivelse
Prøveuttrykk	Viser emnet nedenfor, Eksempler i Expression Builder, i elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand.
Kontroller syntaks	Validerer syntaksen for uttrykket du opprettet.
Lagre	Lagrer uttrykket.
Avbryt	Lukker vinduet i Expression Builder uten å lagre endringene.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Om uttrykk \(på side 1875\)](#)
- [Datatyper i Expression Builder \(på side 1878\)](#)
- [Operatorer for Expression Builder \(på side 1881\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)
- [Eksempler i Expression Builder \(på side 1922\)](#)

Om uttrykk

Et uttrykk er en gyldig kombinasjon av en eller flere operatorer, funksjoner, felt og litteraler som kan evalueres av Oracle CRM On Demand. Dette emnet inneholder opplysninger om følgende uttrykksfunksjoner:

- Felt og feltnavnformater i uttrykk
- Uttrykkslengde
- Litterallengde
- Betingelsesuttrykk
- Valideringsuttrykk
- Bruk av avhengige felt i uttrykk

Felt og feltnavnsyntaks i uttrykk

De fleste feltene som er tilgjengelige på feltoppsettsiden for en posttype, er også tilgjengelige i feltlisten for den posttypen i Expression Builder, og de kan brukes i uttrykk.

MERKNAD: Feltparten Egendefinerte tekstfelt (kort - kan maskeres) er et uttrykk. Du kan ikke bruke disse feltene i et uttrykk i Expression Builder.

Når du legger til et felt i et uttrykk ved å velge feltnavnet fra feltlisten i Expression Builder, registreres feltet i redigeringsprogrammet for uttrykk med følgende syntaks:

```
{{FieldName}}
```

Feltnavnene som vises i redigeringsprogrammet for uttrykk, er språkuavhengige feltnavn som brukes til å identifisere feltene internt i Oracle CRM On Demand. Du kan også skrive inn feltnavn direkte i redigeringsprogrammet for uttrykk ved hjelp av syntaksen `{{FieldName}}`, men det anbefales at du alltid velger feltene fra feltlisten, slik at feltnavnene i uttrykket blir riktige.

Om feltnavn og feltnavnsyntaks i uttrykk i tidligere versjoner

Når du valgte et felt fra feltlisten i Expression Builder i versjoner før Oracle CRM On Demand Release 29 Service Pack 1, ble feltet registrert i redigeringsprogrammet for uttrykk med følgende syntaks:

[<FieldName>]

I versjoner før Release 29 Service Pack 1 brukte Expression Builder i tillegg språkuavhengige feltnavn som er forskjellige fra de språkuavhengige feltnavnene som brukes i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 og senere versjoner. Alle uttrykk som bruker syntaksen [<FieldName>] og de samsvarende feltnavnene og som var gyldige i tidligere versjoner, fortsetter imidlertid å være gyldige i Release 29 Service Pack 1 og senere versjoner. Hvis du vil, kan du også fortsette å skrive inn de gamle språkuavhengige feltnavnene med syntaksen [<FieldName>] direkte i redigeringsprogrammet for uttrykk. Det anbefales imidlertid at du alltid velger feltene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltsyntaksen alltid er riktige.

Et uttrykk kan inneholde en blanding av de nye feltnavnene og de gamle feltnavnene så lenge syntaksen [{FieldName}] brukes for de nye feltnavnene og syntaksen [<FieldName>] brukes for de gamle feltnavnene.

Om eksemplene i elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand

Noen av eksemplene på uttrykk som vises i den elektroniske hjelpen, bruker de språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i versjoner før Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de samsvarende feltene fra feltlisten i Expression Builder når du oppretter eller oppdaterer et uttrykk i Release 29 Service Pack 1 eller en senere versjon, er imidlertid feltnavnene i uttrykket forskjellige fra feltnavnene som vises i eksemplene i den elektroniske hjelpen, og feltene vises i redigeringsprogrammet for uttrykk med den nye feltsyntaksen.

Uttrykkslengde

For meldingsteksten i en e-post som er konfigurert via handlingen for å sende e-post for en arbeidsflytregel, er den maksimale lengden som støttes for et uttrykk, 16,350 tegn inkludert mellomrom. Du kan sette inn et linjeskift i e-postmeldingen ved å trykke på Enter. Et linjeskift telles som to tegn i tekstboksen.

I alle andre tilfeller der Expression Builder brukes, er den maksimale lengden som støttes for et uttrykk, 1024 tegn inkludert mellomrom.

Du må også kontrollere at det totale antallet tegn i feltet der du lagrer uttrykket, ikke overskrider grensen for dette feltet. I arbeidsflytfeltene nedenfor er tre prosenttegn (%%) plassert før og etter funksjoner og feltnavn:

- Feltene Emne og Meldingstekst i en e-post som er konfigurert via handlingen for å sende e-post
- Feltene Emne og Beskrivelse i en oppgave som er konfigurert via handlingen for å opprette oppgave

Prosenttegnene indikerer at funksjonen eller feltnavnet skal konverteres til en tekstverdi. Hvert prosenttegn telles som ett tegn i feltet der uttrykket lagres.

Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges tre prosenttegn til automatisk.

Du kan for eksempel bruke Expression Builder til å sette inn følgende feltnavn i meldingsteksten i en e-post i en arbeidsflythandling:

[{Name}]

Expression Builder setter inn følgende (totalt 14 tegn) i meldingsteksten i e-posten i arbeidsflythandlingen:

%%[{Name}]%%

Litterallengde

Når du sender en streng eller numerisk litteral til en funksjon i Expression Builder, kan ikke litteralen inneholde mer enn 75 tegn, inkludert mellomrom. Hvis en litteral overskrider 75 tegn, vil den forårsake en syntaksfeil i Expression Builder. Når du sender en streng til en funksjon ved å referere til et feltnavn, gjelder ikke grensen på 75 tegn for lengden på verdien i feltet som sendes til litteralen.

Når du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi for et felt, gjelder grensen på 75 tegn for alle strenger eller numeriske litteraler som sendes til en funksjon i uttrykket. Dessuten kan ikke antall tegn i resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet.

Betingelsesuttrykk

Et betinget uttrykk returnerer alltid en boolsk verdi, for eksempel Sann og Usann, når det evalueres av applikasjonen.

MERKNAD: Ja, Nei, Y og N er ikke boolske verdier. Hvis du angir Sann eller Usann som returverdier for funksjoner som [If](#) (på side 1894), returneres Sann og Usann som strenger og ikke som boolske verdier. Bruk av feil boolske verdier i betingede uttrykk kan føre til uforutsigbar virkemåte.

Et uttrykk som brukes i noen av følgende sammenhenger, må være et betinget uttrykk:

- Angi en feltvalideringsregel
- Angi en betingelse i en arbeidsflytregel
- Som den første parameteren i en [If](#) (på side 1894)-funksjon

Valideringsuttrykk

Valideringsuttrykk brukes til å sørge for at dataene som angis i felt, er gyldige. Et valideringsuttrykk må være et betinget uttrykk.

Et valideringsuttrykk for et felt evalueres hver gang feltet oppdateres i en ny eller eksisterende post. Et valideringsuttrykk blir imidlertid ikke evaluert i følgende situasjoner:

- Feltet blir stående tomt når posten opprettes eller endres. Feltvalidering tvinger ikke en verdi til å være obligatorisk.
- Feltet har en eksisterende verdi, enten gyldig eller ugyldig, og verdien blir ikke endret når posten oppdateres.

Hvis et valideringsuttrykk ikke evalueres, eller hvis det evalueres til NULL, genereres ingen feilmelding. En feilmelding genereres bare når valideringsuttrykket mislykkes (det vil si at uttrykket evalueres til USANN).

Et valideringsuttrykk er forskjellig fra andre typer uttrykk ved at det kan begynne med en betinget operator. Hvis for eksempel feltet Firmanavn evalueres av et uttrykk, kan uttrykket begynne med:

```
= 'Acme Hospital'
```

Dette uttrykket vil passere en syntakstest, selv om det ikke er velformulert, fordi Oracle CRM On Demand setter inn navnet på feltet som valideres, før uttrykket hvis det ikke finner et feltnavn i begynnelsen av uttrykket. Du kan også angi valideringsuttrykket på følgende måte:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

der [<AccountName>] er feltet som valideres.

Hvis uttrykket krever at andre felt skal evalueres i tillegg til feltet som valideres, er det standard at den første sammenligningen i uttrykket utføres i feltet som valideres.

Valideringsuttrykk brukes bare i tekstboksen Feltvalidering ved avansert felthåndtering i Oracle CRM On Demand.

Eksempler på valideringsuttrykk

Eksempel 1: En forretningsprosess krever at lukningsdatoen for en salgsmulighet må være senere enn datoen da salgsmuligheten ble opprettet.

Når du skal implementere denne prosessen, oppretter du et gyldig uttrykk for feltet Lukningsdato (på siden Feltinnstillinger for salgsmuligheter) på følgende måte:

```
> [<CreatedDate>]
```

Du kan også bruke eksemplet nedenfor, men legg merke til at feltet som evalueres (Lukningsdato) må være det første feltet i uttrykket:

[<CloseDate>] > [<CreateDate>]

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).

Eksempel 2: En forretningsprosess krever at inntekten for en salgsmulighet må være en verdi som ikke er null, når sannsynligheten for salgsmuligheten er 40 % eller høyere.

Forretningsregelen indikerer at avhengigheten gjelder for begge felt, og den kan gjentas på følgende måte:

For en salgsmulighet kan ikke inntekten være null når sannsynligheten er større enn eller lik 40. På samme måte kan ikke sannsynligheten være større enn eller lik 40 hvis inntekten er null.

Et valideringsuttrykk for et felt evalueres når posten opprettes og hver gang feltet oppdateres av en bruker. Siden en oppdatering i feltet Sannsynlighet eller feltet Inntekt kan påvirke begge felt, må du ha valideringsregler både for feltet Sannsynlighet og feltet Inntekt for å implementere forretningsregelen på riktig måte. (Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).)

Trinnene som kreves for å implementere dette eksemplet, vises nedenfor:

- 1 Konfigurer følgende valideringsregel for feltet Sannsynlighet:

< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)

Legg merke til at du ikke bruker prosenttegnet (%).

- 2 Legg til en valideringsfeilmelding, som meldingen nedenfor, i feltet Sannsynlighet:

Inntekten må være større enn 0 når sannsynligheten er større enn eller lik 40 %.

- 3 Konfigurer følgende valideringsregel for feltet Inntekt:

(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40

- 4 Legg til en valideringsfeilmelding, som meldingen nedenfor, i feltet Inntekt:

Inntekten må være større enn 0 når sannsynligheten er større enn eller lik 40 %.

Bruk av avhengig felt i uttrykk

Et *avhengig felt* er et koblet felt der verdiene avhenger av en sekundærnøkkel. Et *sammenføyd felt* er et felt i en posttype som bruker en fremmednøkkel til å referere til et felt i en annen posttype. Et eksempel på et avhengig felt er feltet AccountName i posttypen Salgsmulighet. Feltet AccountName i posttypen Salgsmulighet er et koblet felt der verdiene er avhengig av sekundærnøkkefeltet AccountId, som refererer til posttypen Firma.

Hvis uttrykket må fastsette verdien for et avhengig felt, anbefales det at du bruker funksjonen JoinFieldValue og får den nyeste verdien for feltet ved å henvise til feltet ID, som er sekundærnøkkefeltet. Hvis ikke, kan det hende at resultatene av uttrykket blir feil, og utfallet av uttrykksverdien kan være ugyldig. Hvis du vil ha flere opplysninger om koblede felt og funksjonen JoinFieldValue, se [JoinFieldValue \(på side 1897\)](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Datatyper i Expression Builder

Dette emnet beskriver datatypene i Oracle CRM On Demand, og hvordan de brukes i Expression Builder.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og

feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Datatyper i Oracle CRM On Demand

Tabellen nedenfor viser datatypen som returneres når et Oracle CRM On Demand-felt brukes i et uttrykk. Hvis du vil hente verdien for et felt, bruker du syntaksen [{FieldName}] eller [<FieldName>].

Felttype i Oracle CRM On Demand	Returtype i uttrykk
Heltall	Heltall
Plukkliste	Streng
Valuta	Valuta
ID	Streng
Tekst	Streng
Avmerkingsboks	Boolsk. Du kan for eksempel bruke [<Active>] direkte på steder der betingelser forventes. Du kan også bruke FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Dato	Dato
Dato/klokkeslett	Dato/klokkeslett
Nummer	Nummer

Datatypen Aritmetisk

Når en setning refererer til flere feltverdier og feltene har ulike datatyper, kan rekkefølgen på datatypene ha innvirkning på beregningen. Når en operator (en annen enn eksponentoperatoren) brukes på to operander av to ulike datatyper, konverteres operanden på høyre side av operatoren til datatypen for operanden på venstre side før operasjonen evalueres. Hvis CloseDate for eksempel er 02/09/2007, blir uttrykket:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

evaluert til 02/09/200730. Betingelsen:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

er derfor syntaktisk gyldig, men betydningen er ugyldig. Betingelsen skrives korrekt på følgende måte:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

MERKNAD: Når eksponentoperatoren brukes, blir ikke operanden på høyre side av operatoren konvertert til datatypen for operanden på venstre side.

Tabellen nedenfor viser de mulige resultatene av de ulike aritmetiske operasjonene, med bruk av eksempelverdiene.

Felt	Datatype	Eksempelverdi	
Mengde	Heltall	5	
Artikkelpris	Valuta	2.25	
Beregning		Resultat	
		Verdi	Datatype
[<Item Price>] + [<Quantity>]		7.25	Valuta
[<Quantity>] + [<Item Price>]		7	Heltall
[<Item Price>] - [<Quantity>]		(2.75) MERKNAD: For valutafelt angir parenteser at verdien er negativ.	Valuta
[<Quantity>] - [<Item Price>]		3	Heltall
[<Item Price>] * [<Quantity>]		11.25	Valuta
[<Quantity>] * [<Item Price>]		10	Heltall
[<Item Price>] / [<Quantity>]		0.45	Valuta
[<Quantity>] / [<Item Price>]		2.50	Valuta

Når eksponentoperatoren brukes, blir ikke operanden på høyre side av operatoren konvertert til datatypen for operanden på venstre side.

I dette eksemplet (der Mengde er et heltallsfelt, verdi 5, og Artikkelpris er et valutafelt, verdi 2,25) ville den forventede verdien for Mengde ^ Artikkelpris være 25 hvis operanden på høyre side av operatoren ble konvertert til datatypen for operanden på venstre side, og den forventede datatypen ville være heltall. Resultatene vises imidlertid i tabellen nedenfor.

Beregning		Resultat	
		Verdi	Datatype
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]		57.67	Valuta
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]		37.38	Valuta

Negeringsoperatoren (minustegn [-]) støttes også i Expression Builder. Eksempel:

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Valuta

Hvis du konverterer et tall til en streng, fungerer ikke beregningen som den skal. Eksempel:

Beregning	Resultat		Beskrivelse
	Verdi	Datatype	
1234 + abcd	1234	Nummer	Strengen abcd evalueres til tallet 0 og legges deretter til 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Streng	Tallet 1234 evalueres til strengen 1234 og føyes til strengen abcd.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Operatorer for Expression Builder

Dette emnet beskriver operatorene du kan bruke i Expression Builder, og rekkefølgen de evalueres i.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Aritmetiske operatorer

Tabellen nedenfor beskriver formålet med hver enkelt aritmetiske operator og gir eksempler på hvordan de brukes.

Operator	Formål	Eksempel
+	Legg til	[<Record Number>] + 1
-	Trekk fra	[<Record Number>] - 1
-	Omgjør	[<Revenue>] < -100
*	Multipliser	[<Subtotal>] * 0,0625
/	Divider	[<Total Items>] / [<Total Orders>]

Operator	Formål	Eksempel
^	Eksponent	[<Grid Height>] ^ 2

Logiske operatører

Riktighetstabellen nedenfor viser de mulige resultatene fra de logiske operatorene i Expression Builder.

Logisk operator	Første operand	Andre operand	Resultat
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

Logisk operator	Første operand	Andre operand	Resultat
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Sammenligningsoperatører

Tabellen nedenfor beskriver formålet med hver enkelt sammenligningsoperator og gir eksempler på hvordan de brukes.

Operator	Formål	Eksempel
=	Tester at den første operanden er lik den andre operanden.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Tester at den første operanden ikke er lik den andre operanden.	[<Role>] <> "Sluttbruker"
>	Tester at den første operanden er større enn den andre operanden.	[<Revenue>] > 5000
<	Tester at den første operanden er mindre enn den andre operanden.	[<Probability>] < .7
> =	Tester at den første operanden er større enn eller lik den andre operanden.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Tester at den første operanden er mindre enn eller lik den andre operanden.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Tester at verdien for den første operanden samsvarer med den angitte strengen.	[<Last Name>] LIKE "Smith" TIPS: Du kan bruke spesialtegnene stjerne (*) og spørsmålstegn (?) for mønstersamsvar på samme måte som operatoren LIKE.
NOT LIKE	Tester at verdien for den første operanden ikke samsvarer med den angitte strengen.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith" eller NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")

Operator	Formål	Eksempel
		MERKNAD: Parentesene er obligatoriske i det andre eksemplet. TIPS: Du kan bruke spesialtegnene stjerne (*) og spørsmålstegn (?) for mønstersamsvar på samme måte som operatoren NOT LIKE.
IS NULL	Tester at operanden er null.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Tester at operanden ikke er null.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Spesialtegn for mønstersamsvar

Tabellen nedenfor beskriver spesialtegnene for mønstersamsvar. Disse spesialtegnene kan brukes med sammenligningsoperatorene LIKE og NOT LIKE.

Tegn	Formål	Eksempel
*	Null eller flere tegn	[<Last Name>] LIKE "Sm*" returnerer alle poster der verdien for [<Last Name>] begynner med tegnene <i>Sm</i> , som i <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> og så videre. [<Last Name>] LIKE "*om*" returnerer alle poster der feltet [<Last Name>] inneholder tegnene <i>om</i> , som i <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> og så videre.
?	Ett tegn	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" returnerer alle poster der verdien for [<First Name>] inneholder tre tegn og ikke begynner med bokstavene <i>Da</i> . Poster med <i>Ted</i> , <i>Tom</i> og <i>Sam</i> returneres, men ikke <i>Dax</i> og <i>Dan</i> . NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") returnerer alle poster der verdien for [<First Name>] inneholder tre tegn og ikke har <i>o</i> som midterste tegn. Poster med <i>Ted</i> og <i>Sam</i> returneres, men ikke <i>Tom</i> og <i>Bob</i> .

Sammenslåingsoperator

Operatoren + (pluss) brukes til å slå sammen feltverdier og tekst i e-postmeldinger.

Prioritet for operatoren

Prioritet er rekkefølgen de ulike operatorene evalueres med i Oracle CRM On Demand i et enkelt uttrykk. Følgende regler gjelder:

- Operatører med høy prioritet evalueres før operatører med lav prioritet.
- Operatører med lik prioritet evalueres fra venstre mot høyre.
- Lave tall angir høy prioritet.
- Bruk av parenteser har innvirkning på prioritetsrekkefølgen i et uttrykk. Uttrykket i parenteser evalueres før uttrykket utenfor parentesene.

Prioritetsnivåene er oppført i tabellen nedenfor.

Nivå	Operator
1	()
2	- (negering)
3	^ (eksponentiering)
4	* (multiplikasjon), / (dividering)
5	+ (addisjon), - (subtraksjon), logisk operator NOT
6	Den logiske operatoren AND
7	Den logiske operatoren OR
8	Sammenligningsoperatorene =, <>, >, <, >=, <=

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Funksjoner i Expression Builder

Tabellen nedenfor viser funksjonene du kan bruke i Expression Builder. Klikk på navnet på en funksjon for å vise flere opplysninger om funksjonen.

Boolske funksjoner	Dato/klokkeslett-funksjoner	Strengfunksjoner	Brukerfunksjoner	Datafunksjoner	Matematiske funksjoner
IfNull (på side 1894)	Duration (se Varighet på side 1887)	FieldValue (på side 1891)	Locale (se Nasjonal innstilling på side 1904)	ExcludeChannel (på side 1889)	LN (på side 1904)
If (på side 1894)	JulianDay (på side 1899)	FindNoneOf (på side 1892)	LocaleListSeparator (på side 1905)	GetGroupId (på side 1893)	
IsValidRowId (på side 1897)	JulianMonth (på side 1900)	FindOneOf (på side 1892)	OrganizationName (på side 1909)	JoinFieldValue (på side 1897)	
	JulianQtr (på side 1900)	HostName (på side 1893)	UserValue (på side 1917)	LookupName (på side 1905)	

Boolske funksjoner	Dato/klokkeslett-funksjoner	Strengfunksjoner	Brukerfunksjoner	Datafunksjoner	Matematiske funksjoner
	JulianWeek (på side 1901)	InStr (på side 1895)		LookupValue (på side 1906)	
	JulianYear (på side 1902)	Left (på side 1902)		PRE (på side 1909)	
	Timestamp (på side 1913)	Len (på side 1903)		RowIdToRowNum (på side 1911)	
	Today (på side 1916)	Lower (på side 1907)		RowNum (på side 1912)	
	UtcConvert (på side 1921)	Mid (på side 1908)			
		Right (på side 1911)			
		ToChar (på side 1913)			
		Upper (på side 1916)			

Legg merke til følgende opplysninger om andre funksjoner:

- Enkelte av funksjonene som er oppført i rullegardinlisten i feltet Funksjoner i Uttrykksverktøy, er bare for intern bruk. Ikke bruk følgende funksjoner i uttrykkene:
 - GetParentId
 - IsManagerPosition
 - Lookup
 - LookupMessage
 - LOVLanguage
 - PositionId
 - PositionName
- Det anbefales at du bruker funksjonen [UserValue \(på side 1917\)](#) i stedet for funksjonene som er oppført i tabellen nedenfor. Disse funksjonene vil bli foreldet.

Funksjon	Anbefalt alternativ
Alias	UserValue('<Alias>')
Valuta	UserValue('<CurrencyCode>')

Funksjon	Anbefalt alternativ
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Språk	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)

Varighet

Varighetsfunksjonen i Expression Builder returnerer et tall som indikerer en periode i dager eller deler av dager, slik det er indikert av periodeargumentet.

Syntaks

Duration(periode)

Resultattype

Nummer

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
period	Angir perioden som skal returneres. Verdien kan være en strenglitteral i formatet <i>PnYnMnDTnHnM</i>, eller et uttrykk som evalueres til en streng i formatet <i>PnYnMnDTnHnM</i>. I strengen <i>PnYnMnDTnHnM</i>: ■ P er periodeindikatoren

Argument	Beskrivelse
	■ <i>nY</i> angir antall år ■ <i>nM</i> angir antall måneder ■ <i>nD</i> angir antall dager ■ T skiller dato- og tidspunktsspesifikasjonene ■ <i>nH</i> angir antall timer ■ <i>nM</i> angir antall minutter Tenk deg for eksempel at du vil angi en periode på 50 måneder. Du kan angi perioden som en strenglitteral, for eksempel som P4Y2M eller som P50M. Hvis du eventuelt ønsker å angi en periode som varierer avhengig av en verdi i et felt, kan du bruke dette feltet i et uttrykk i argumentet. I eksemplet nedenfor er Utsettelsesperiode et egendefinert felt som er konfigurert for å lagre en verdi for en periode i måneder. Verdien i feltet Utsettelsesperiode brukes til å beregne perioden: <pre>Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period])) +'M')</pre> Hvis verdien i feltet Utsettelsesperiode er 12, evalueres uttrykket til P12M, som er en gyldig streng for argumentet. Hvis verdien i feltet Utsettelsesperiode er 50, evalueres uttrykket til P50M, som også er en gyldig streng. Du kan angi et valgfritt antall år, måneder, dager, timer eller minutter i strenglitteralen. Hvis argumentet inneholder et uttrykk, er det heller ingen grense for tallet som uttrykket kan returnere.

Følgende betingelser gjelder for periodeargumentet:

- Du må ikke angi et plustegn (+) for positive verdier.
- Slik kan du angi en negativ varighet: -Duration(periode) eller Duration(-periode).
- Sekunder støttes ikke.
- Hvis antallet for år, måneder, dager, timer eller minutter er null, kan du utelate tallet og den tilhørende benevnelsen.
- Hvis ingen av tidskomponentene er oppgitt i perioden, kan ikke benevnelsen T være med i perioden.
- Benevnelsen *P* må alltid finnes i perioden.

Eksempler

Nedenfor vises gyldige eksempler på varighetsfunksjonen:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

```
Duration('P24M')
```

```
Duration('P500D')
```



```
Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period]))+'M')
```

```
Duration('PT1000H3M')
```

```
Duration('-P1Y200M')
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

ExcludeChannel

Funksjonen ExcludeChannel i Expression Builder returnerer FALSE hvis det angitte kanalnavnet er kanalen forespørselen kom fra.

Syntaks

```
ExcludeChannel(kanalnavn)
```

Resultattype

Boolsk

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
kanalnavn	Navnet på kanalen som skal utelates.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de gyldige strengene som kan brukes i kanalnavnargumentet. Strengene skiller mellom store og små bokstaver.

Kanalnavnstreng	Beskrivelse
Import	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført ved hjelp av importfunksjonaliteten og via Oracle Data Loader On Demand.
Tilkoblet	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som utføres via: ■ Brukersamhandling i nettleservinduer, inkludert oppdateringer fra funksjonaliteten for masseoppdatering og sammenslåinger av poster ■ REST-API-kall MERKNAD: Online-kanalstrengen utelater ikke oppdateringer som utføres via importfunksjonaliteten.

Kanalnavnstreng	Beskrivelse
Masseoppdatering	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som bare utføres ved hjelp av funksjonaliteten for masseoppdatering. MERKNAD: Oppdateringer som utføres via funksjonaliteten for masseoppdatering, utelates også av Online-kanalstrengen.
Slå sammen poster	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som utføres bare via postsammenslåinger. MERKNAD: Oppdateringer fra postsammenslåinger utelates også av Online-kanalstrengen.
Web-tjenester	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Web-tjenester.
Office	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand.
Desktop	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle CRM On Demand Desktop.
Rest	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer bare fra REST-API-kall. MERKNAD: Oppdateringer fra REST-API-kall utelates også av Online-kanalstrengen.
Mobile	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

Eksempler

Dette eksemplet hindrer at en prosess utløses av en Web-serviceforespørsel:

```
ExcludeChannel("web-tjenester")
```

Dette eksemplet hindrer at en prosess utløses av en importoperasjon eller Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Eksempel på tillatelse for angitte Online-oppdateringer

Når Online-kanalstrengen er angitt med funksjonen ExcludeChannel, hindres oppdateringer fra følgende kanaler:

- Alle brukersamhandlinger i nettleservinduer, inkludert oppdateringer som utføres via funksjonaliteten for masseoppdatering og sammenslåinger av poster
- REST-API-kall

Hvis du vil tillate oppdateringer fra REST-API-kall, funksjonaliteten for masseoppdatering eller postsammenslåinger, men du vil hindre oppdateringer fra andre brukersamhandlinger i nettleservinduer, bruker du funksjonen IIF med funksjonen ExcludeChannel til å angi Online-kanalene du vil tillate. Hvis du for eksempel vil tillate oppdateringer av firmaposter fra REST-API-kall og hindre oppdateringer av firmaposter fra brukersamhandlinger i nettleservinduer, inkludert funksjonaliteten for masseoppdatering og postsammenslåinger, kan du opprette en arbeidsflytregel med den følgende konfigurasjonen:

- Posttypen er Firma.
- Triggerhendelsen er Før lagring av endret post.
- Det er merket av for Avbryt lagring.
- Betingelsen er som følger:

```
IIF(ExcludeChannel("Online"),1,IIF(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

Denne arbeidsflytregelen tillater oppdateringer fra alle kanaler som ikke er hindret av Online-kanalstrengen, for eksempel Web Services og importfunksjonaliteten, samt oppdateringer fra REST-API-kall.

MERKNAD: Vær oppmerksom på at funksjonen ExcludeChannel returnerer en FALSE-verdi hvis det angitte kanalnavnet er kanalen forespørselen kom fra, når du kombinerer funksjonen ExcludeChannel med en annen funksjon, som vist i dette eksemplet.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

FieldValue

Funksjonen FieldValue i Expression Builder returnerer verdien av et felt som en streng.

Syntaks

FieldValue('<feltnavn>')

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
field_name	Det gyldige XML-navnet eller den tilpassede integreringsetiketten som tilsvarer det valgte feltet. Integreringsetiketter vises i kolonnen Integration Tag Web Services v2.0 på siden Felt for <i>posttype</i> .

Eksempler

Dette eksemplet:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

returnerer verdien av feltet Opprettelsesdato som en streng.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

FindNoneOf

Funksjonen FindNoneOf i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten i det første argumentet (string1) som ikke samsvarer med noe tegn i det andre argumentet (string2).

Syntaks

FindNoneOf(string1, string2)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
string1	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal søkes i.
string2	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal sammenlignes med.

Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

FindOneOf

Funksjonen FindOneOf i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten i det første argumentet (string1) av et tegn i det andre argumentet (string2).

Syntaks

FindOneOf(string1, string2)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
string1	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal søkes i.
string2	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal sammenlignes med.

Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 3:

FindOneOf ("abcdef", "xyzc")

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

GetGroupId

Funksjonen GetGroupId i Expression Builder returnerer gruppen for kalenderdeling i Oracle CRM On Demand.

Syntaks

GetGroupId()

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

HostName

Funksjonen HostName i Expression Builder returnerer vertsnavnet for tjeneren der Oracle CRM On Demand kjører.

Syntaks

HostName

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)

- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

IfNull

Funksjonen IfNull i Expression Builder returnerer verdien fra det første argumentet som sendes til funksjonen. Hvis det første argumentet returnerer NULL, returneres verdien fra det andre argumentet.

Syntaks

IfNull(expr1, expr2)

Resultattype

Resultattypen for funksjonen IfNull er typen i det første argumentet, selv om det første argumentet er NULL. Det andre argumentet konverteres til typen i det første argumentet før verdien returneres.

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
expr1	Et feltnavn eller uttrykk.
expr2	Feltnavnet eller uttrykket som returneres hvis expr1 er NULL.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

IIf

Funksjonen IIf i Expression Builder returnerer én av to parametre basert på evalueringen av et betinget uttrykk. IIf er en forkortelse for Immediate If.

Syntaks

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Alternativ syntaks

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Blandet syntaks

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Resultattype

Resultattypen for funksjonen IIf() er alltid typen i det første argumentet. Hvis uttrykket evalueres til FALSE, konverteres det andre argumentet til typen i det første argumentet før verdien returneres.

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
expr	Det betingede uttrykket som skal evalueres.
result_if_true	Returverdien hvis det betingede uttrykket evalueres til å være sant.
result_if_false	Returverdien hvis det betingede uttrykket evalueres til å være usant.
expr_if_true	Et uttrykk som skal evalueres hvis det betingede uttrykket evalueres til å være sant.
expr_if_false	Et uttrykk som skal evalueres hvis det betingede uttrykket evalueres til å være usant.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Eksempler

Nedenfor er et eksempel på blandet syntaks i funksjonen If.

En forretningsprosess har behov for at feltet Område på en firmadetaljside oppdateres når feltet Delstat for fakturering endres på følgende måte:

Hvis feltet Delstat for fakturering endres til OK eller TX, må feltet Område oppdateres til Central. Hvis feltet Delstat for fakturering endres til CA, må feltet Område oppdateres til West. For all andre delstater må feltet Område oppdateres til East.

```

If([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
If([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))

```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

InStr

Funksjonen InStr i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten av én streng inne i en annen.

Syntaks

Instr(string1, string2, start, end)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
string1	Angir strengen det skal søkes i. Verdien kan være en strenglitteral, et feltnavn eller et uttrykk som returnerer en streng.
string2	Angir strengen det skal søkes etter. Verdien kan være en strenglitteral, et feltnavn eller et uttrykk som returnerer en streng. MERKNAD: Søket etter en streng skiller mellom store og små bokstaver.
start	(Valgfritt) Et heltall som angir startpunktet i string1.
end	(Valgfritt) Et heltall som angir sluttpunktet i string1.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

Eksemplet nedenfor viser hvordan funksjonen InStr kan brukes i en arbeidsflytregelbetingelse. I arbeidsflytregelbetingelsen brukes funksjonen InStr til å fastslå om en angitt streng forekommer i et felt i posten. Hvis strengen finnes i feltet, utføres handlingene som er angitt i arbeidsflytregelen. I dette eksemplet brukes funksjonen InStr til å finne ut om feltet Emne i en post inneholder ordet *VURDERING*. Handlingen i arbeidsflytregelen utføres bare hvis feltet Emne inneholder ordet *VURDERING* med store bokstaver.

```
InStr([<Subject>], 'VURDERING') > 0
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

IsValidRowId

Funksjonen IsValidRowId i Expression Builder søker ut poster med en angitt posttype og fastslår om en bestemt rad-ID finnes. Den returnerer deretter en boolsk verdi (TRUE eller FALSE). Hvis rad-ID-en finnes, men posten er merket for sletting, returneres FALSE fra funksjonen IsValidRowId.

Syntaks

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

Resultattype

Boolsk (TRUE eller FALSE).

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
record_type	Det språkuavhengige navnet på posttypen. (Et <i>språkuavhengig navn</i> er et navn som ikke endres når brukerspråket endres.) Argumentet må stå i feltstrengidentifikatorer. Eksempel: '<Contact>'
row_id	Strenglitteralen, feltnavnet eller uttrykket som returnerer en alfanumerisk rad-ID.

Eksempler

Følgende eksempel fastslår om verdien i feltet Rad-ID i en kontaktpersonpost er en gyldig rad-ID for en kontaktpersonpost:

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

Følgende eksempel fastslår om verdien 12-Y09KG er en gyldig rad-ID for en firmapost:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

JoinFieldValue

En posttype kan bli referert til av en annen posttype via en fremmednøkkel. Et *sammenføyd felt* er et felt i en posttype som bruker en fremmednøkkel til å referere til et felt i en annen posttype. I de fleste posttyper er for eksempel feltet Eier-ID en fremmednøkkel som refererer til posttypen Bruker. I mange poster er feltet Eier et sammenføyd felt som bruker fremmednøkkel Eier-ID til å referere til feltet Alias i posttypen Bruker.

Funksjonen JoinFieldValue i Expression Builder returnerer verdien i et sammenføyd felt når den refererte posttypen og de relaterte fremmednøkkelfeltene er angitt i funksjonen. Funksjonen JoinFieldValue kan også hente

andre felt i den refererte posttypen som ikke er direkte sammenføyde med objektet det refereres til, noe som gjør at du kan slå opp felt på tvers av posttyper fra relaterte posttyper.

Hvis ID-feltet for en referert posttype finnes som en fremmednøkkel for posttypen som du konfigurerer en arbeidsflytregel for, kan du bruke funksjonen JoinFieldValue til å hente feltverdier fra den refererte posttypen.

Du kan også bruke følgende fremmednøkkelfelt, som er tilgjengelige for alle posttyper, til å hente feltverdier fra posttypen Bruker:

- CreatedById
- ModifiedById

MERKNAD: Funksjonen JoinFieldValue kan ikke returnere verdiene i følgende felt i posttypen Aktivitet: Antall utbetalingstransaksjoner, Antall produktdetaljer, Antall leverte reklameartikler og Antall leverte prøver. Denne begrensningen skyldes måten Oracle CRM On Demand beregner verdiene i disse feltene på.

Syntaks

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Resultattype

Streng.

Hvis det oppstår en feil eller den forespurte feltverdien er tom, returneres en streng med null lengde.

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
ref_record_type	Det språkuavhengige navnet på den refererte posttypen. (Et <i>språkuavhengig navn</i> er et navn som ikke endres når brukerspråket endres.) Argumentet må stå i feltstrengidentifikatorer. Eksempel: '<Account>'
foreign_key	En litteral eller et uttrykk som returnerer en gyldig rad-ID i den refererte posttypen (angitt i argumentet ref_record_type). Hvis rad-IDen er ugyldig, returnerer funksjonen en streng med null lengde. Direkte feltreferanser må stå i feltidentifikatorer. Eksempel: [<AccountId>]
field_name	Det språkuavhengige navnet på et felt i den refererte posttypen (angitt av argumentet ref_record_type). Hvis feltet ikke finnes i den refererte posttypen, returneres en feil. Feltnavnet må stå i feltstrengidentifikatorer. Eksempel: '<Type>'

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for

uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Eksempler

Eksempel 1: En forretningsprosess krever at en arbeidsflytregel slår opp navnet på den nye eieren når eieren av en post endres. Når eieren av en post endres, oppdateres bare fremmenøkkelfeltet Eier-ID i posten. Dette fører til at følgende betingelse i en arbeidsflytregel ikke slår opp den nye eieren av posten:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

I stedet kan du bruke følgende betingelse i arbeidsflyten til å slå opp den nye eieren av posten:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Eksempel 2: Hvis du skal hente e-postadressen til den forrige eieren av en post, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Eksempel 3: Hvis du skal hente e-postadressen til den gjeldende eieren av en post, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Eksempel 4: En forretningsprosess krever at en e-post om en serviceforespørsel sendes til en kontaktperson. Før e-posten sendes, kontrollerer arbeidsflytregelen at kontaktpersonen har godtatt å motta e-post. Arbeidsflytregelen (basert på posttypen for serviceforespørselen) har følgende betingelse:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Eksempel 5: Hvis du skal hente salgsdistriktet for primærfirmaet for en serviceforespørsel, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

JulianDay

Funksjonen JulianDay i Expression Builder returnerer antallet dager som har gått siden kl. 12.00 universaltid, 1. januar 4713 f.Kr.

Syntaks

JulianDay(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	Et feltnavn som returnerer en datodatatype.

Argument	Beskrivelse
	Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato: JulianDay(Today())

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

JulianMonth

Funksjonen JulianMonth i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

*JulianYear * 12 + inneværende_måned*

der *JulianYear* er året som returneres av funksjonen [JulianYear \(på side 1902\)](#), *inneværende_måned* er et heltall fra 1–12, og januar er 1.

Syntaks

JulianMonth(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	Et feltnavn som returnerer en datodatatype. Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato: JulianMonth(Today())

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

JulianQtr

Funksjonen JulianQtr i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

*JulianYear * 4 + inneværende_kvartal*

der *JulianYear* er året som returneres av funksjonen [JulianYear \(på side 1902\)](#), og *inneværende_kvartal* er:
(inneværende_måned - 1) / 3 + 1

avrundet til neste heltall.

Syntaks

JulianQtr(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	Et feltnavn som returnerer en datodatatype. Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato: JulianQtr(Today())

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

JulianWeek

Funksjonen JulianWeek i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

JulianDay / 7

avrundet nedover til neste heltall, der *JulianDay* er dagen som returneres av funksjonen [JulianDay \(på side 1899\)](#).

Syntaks

JulianWeek(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	Et feltnavn som returnerer en datodatatype. Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato: JulianWeek(Today())

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)

- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

JulianYear

Funksjonen JulianYear i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

inneværende_år + 4713

Syntaks

JulianYear(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	Et feltnavn som returnerer en datodatatype. Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato: JulianYear(Today())

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Left

Funksjonen Left i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra venstre side av en streng.

Syntaks

Left(streng, lengde)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Strengen som tegnet lengst til venstre returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.

Argument	Beskrivelse
lengde	Et heltall som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet er 0 (null), returneres en tom streng. Hvis dette argumentet er større enn eller lik antallet tegn i strengen, returneres hele strengen.

Eksempler

Hvis e-postadressen til gjeldende bruker er john.doe@oracle.com, returnerer følgende eksempel verdien john:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Len

Funksjonen Len i Expression Builder returnerer antallet tegn i en angitt streng.

Syntaks

Len(streng)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Feltnavnet eller strengeuttrykket som tegnene telles fra. Hvis strengen er tom, returneres 0 (null). Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

Dette eksemplet returnerer verdien 19 hvis feltet inneholder et gyldig tidsstempel:

```
Len([<CreateDate>])
```

Dette eksemplet returnerer verdien 19:

```
Len(Timestamp()) returnerer 19
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

LN

Funksjonen LN i Expression Builder returnerer den naturlige loggen for tallet som sendes i argumentet.

Syntaks

```
LN(tall)
```

Resultattype

Nummer

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
tall	Tallet som den naturlige loggen skal returneres for.

Eksempler

Dette eksemplet:

```
LN(10)
```

returnerer verdien 2.30.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Nasjonal innstilling

Funksjonen Locale i Expression Builder returnerer koden for nasjonal innstilling for den påloggende brukeren, for eksempel ENU.

Syntaks

```
Nasjonal innstilling()
```

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

LocaleListSeparator

Funksjonen LocaleListSeparator i Expression Builder returnerer listeskilletegnet for den gjeldende nasjonale innstillingen, for eksempel et komma (,).

Syntaks

LocaleListSeparator()

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

LookupName

Funksjonen LookupName i Expression Builder finner en rad i tabellen Verdiliste der alle disse betingelsene er oppfylt:

- Feltet TYPE samsvarer med argumentet type.
- Feltet CODE samsvarer med argumentet lang_ind_code.
- Feltet LANG_ID samsvarer med språkkoden for det gjeldende aktive språket.

Denne funksjonen returnerer den uoversatte verdien (den språkuavhengige koden) for visningsverdien i den angitte verdilisten.

TIPS: Når du angir parametrene for funksjonen LookupName, klikker du på [Vis akseptable verdier](#) for å vise de akseptable verdiene for feltet du valgte i listen Felt. (Hvis et felt er et plukklstefelt, vil [Vis akseptable verdier](#) vise alle valgene som er konfigurert for plukklstefeltet. Hvis et felt ikke er et plukklstefelt, vil [Vis akseptable verdier](#) åpne et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.)

Syntaks

LookupName(type, lang_ind_code)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
type	Radtypen det skal søkes etter.
lang_ind_code	Visningsverdien.

Eksempel

Hvis CALIFORNIA er visningsverdien og CALIF er den språkuavhengige koden, vil begge disse eksemplene returnere verdien CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

LookupValue

Funksjonen LookupValue i Expression Builder returnerer en angitt plukklisterverdi som er oversatt til det gjeldende aktive språket.

Plukklisterverdier lagres i tabellen Verdiliste. Funksjonen LookupValue returnerer verdien i kolonnen VAL for en rad der følgende betingelser er oppfylt:

- Kolonnen TYPE samsvarer med argumentet type.
- Kolonnen CODE samsvarer med argumentet lang_ind_code.
- Kolonnen LANG_ID samsvarer med språkkoden for det gjeldende aktive språket.

Funksjonen LookupValue tillater at uttrykk som involverer plukklisterverdier, evalueres på samme måte i Oracle CRM On Demand på tvers av nasjonale innstillinger. Verdien *White* på engelsk evalueres for eksempel på samme måte som verdien *Blanc* på fransk.

TIPS: Når du angir parametrene for funksjonen LookupValue, klikker du på [Vis akseptable verdier](#) for å vise de akseptable verdiene for feltet du valgte i listen Felt. (Hvis et felt er et plukklisterfelt, vil [Vis akseptable verdier](#) vise alle valgene som er konfigurert for plukklisten. Hvis et felt ikke er et plukklisterfelt, vil [Vis akseptable verdier](#) åpne et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.)

MERKNAD: Feltet Salgsfase i salgsmulighetposter er ikke et ekte plukklisterfelt. Funksjonen LookupValue fungerer ikke på dette feltet.

Syntaks

```
LookupValue (type, lang_ind_code)
```

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
type	Radtypen det skal søkes etter.
lang_ind_code	Den uoversatte verdien i verdilisten.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Lower

Funksjonen Lower i Expression Builder konverterer alle bokstaver i den angitte strengen til små bokstaver. Hvis det finnes tegn i strengen som ikke er bokstaver, blir de ikke påvirket av denne funksjonen.

Syntaks

Lower(string)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Angir strengen som skal konverteres. Verdien kan være en strenglitteral, et feltnavn eller et uttrykk som returnerer en streng. Hvis verdien er en strenglitteral, må den stå i enkle eller doble anførselstegn.

Eksempler

Hvis feltet Fornavn i en kontaktpersonpost inneholder verdien Amanda, vil følgende eksempel returnere verdien amanda:

```
Lower([First Name])
```

Begge disse eksemplene returnerer verdien account123:

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Mid

Funksjonen Mid i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra en streng.

TIPS: Bruk funksjonen [Len](#) (på side 1903) til å finne ut hvor mange tegn det er i en streng.

Syntaks

Mid(streng, start, lengde)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Feltnavnet eller strengeuttrykket som tegnene returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres en tom streng.
start	Feltnavnet eller uttrykket som angir tegnposisjonen i strengen der lengdetellingen starter. Hvis verdien for startargumentet er større enn antallet tegn i strengen, returnerer funksjonen Mid en tom streng.
lengde	Valgfritt. Feltnavnet eller uttrykket som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet ikke brukes, eller hvis den angitte lengden er større enn antallet tegn som kan returneres, returneres alle tegn fra startposisjonen til slutten på strengen.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk](#) (på side 1875).

Eksempler

Dette eksemplet returnerer sju tegn (Builder), med start fra det tolvte tegnet i en streng:

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Eksemplene nedenfor returnerer sju tegn med start fra det tolvte tegnet fra et tekstfelt som inneholder teksten *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

eller

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

Dette eksemplet trekker ut domenenavnet fra en e-postadresse:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

OrganizationName

Funksjonen OrganizationName i Expression Builder returnerer organisasjonsnavnet for den påloggede brukeren.

Syntaks

OrganizationName()

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

PRE

Funksjonen PRE i Expression Builder returnerer den forrige verdien for det angitte feltet når feltverdien endres, men før verdien oppdateres i databasen.

ADVARSEL: Det anbefales på det sterkeste at du ikke bruker funksjonen PRE med arbeidsflytregler som har en ventehandling, siden ventehandlingen påvirker funksjonen PRE. Ingen handlinger som følger ventehandlingen, utføres før den angitte venteperioden er utløpt. De resterende handlingene utføres i en annen bunkeoperasjon enn operasjonen der regelen opprinnelig ble utløst, og verdiene i feltene i posten før handlingen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes den tidligere verdien og den gjeldende verdien i feltet alltid som de samme verdiene.

Syntaks

PRE('<fieldname>')

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
feltnavn	Navnet på feltet som ble endret.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29

Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Følgende hensyn gjelder ved bruk av funksjonen PRE:

- Hvis du bruker betingelsesuttrykk, for eksempel arbeidsflytbetingelser og valideringssetninger, og bruker funksjonen PRE til å hente den forrige verdien i et felt, må du huske at den opprinnelige verdien i et felt kan være tom (det vil si en nullverdi). Hvis den opprinnelige verdien er null, vil sammenligninger med en ikke-null-verdi gi uforutsigbare resultater. Du kan sikre at betingelsesuttrykk evalueres riktig i slike tilfeller ved å bruke funksjonen PRE sammen med funksjonen IfNull som vist i dette eksemplet:

```
IfNull(<FieldName>, "Ugyldig") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Ugyldig")
```

I dette eksemplet brukes tekststrengen *Ugyldig* som erstatning for nullverdien, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i feltet som undersøkes.

- Hvis PRE-funksjonen brukes i en arbeidsflytregel eller handling som aktiveres etter en ventehandling, returnerer ikke funksjonen den forrige verdien for et felt. Du har imidlertid kanskje en forretningsprosess som krever slike sammenligninger. I slike tilfeller kan du bruke en arbeidsflytregel med triggerhendelsen Før lagring av endret post til å lagre den forrige verdien for et felt i et ubrukt felt i posttypen. Deretter kan du bruke den lagrede feltverdien for alle sammenligninger du krever i arbeidsflytregler som har ventehandlingen.

Når du oppretter arbeidsflytregelen for å lagre den forrige verdien i et felt i et ubrukt felt i posttypen, må du huske at den forrige verdien i det opprinnelige feltet kan være tom (det vil si en nullverdi). Du må derfor bruke et uttrykk som vist nedenfor til å lagre en standardverdi hvis en nullverdi forekommer.

```
IfNull(<FieldName>, "Ugyldig")
```

I dette eksemplet er tekststrengen *Ugyldig* standardverdien som brukes som erstatning for en nullverdi, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i det opprinnelige feltet.

Eksempel på opprettelse av en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost

Nedenfor finner du et eksempel på hvordan du kan opprette en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost når eieren av posten endres.

Slik oppretter du en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost

- 1 Opprett en arbeidsflytregel for posttypen Firma med triggerhendelsen Ved lagring av endret post.
- 2 Lagre arbeidsflytregelen.
- 3 Opprett handlingen Legg til e-post i arbeidsflytregelen.
- 4 Gjør følgende i arbeidsflythandlingen:
 - a Velg Bestemt e-postadresse i feltet Til.
 - b Legg til følgende uttrykk i uttrykkstekstboksen i feltet Til:
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mittselskap.com"), '<EMailAddr>')`
 - c Skriv inn ønsket emne og innholdstekst for e-posten.
 - d Lagre arbeidsflythandlingen.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)

[Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Right

Funksjonen Right i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra høyre side av en streng.

Syntaks

Right(streng, lengde)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Strengen som tegnet lengst til høyre returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.
lengde	Et heltall som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet er 0 (null), returneres en tom streng. Hvis dette argumentet er større enn eller lik antallet tegn i strengen, returneres hele strengen.

Eksempler

Hvis e-postadressen til gjeldende bruker er john.doe@oracle.com, returnerer følgende eksempel verdien oracle.com:

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'), Len(UserValue('<EMailAddr>'))-
InStr(UserValue('<EMailAddr>'), '@'))
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

RowIdToRowNum

Funksjonen RowIdToRowNum i Expression Builder konverterer en alfanumerisk rad-ID til et numerisk format.

MERKNAD: Rad-ID-er genereres ved hjelp av en proprietær algoritme i Oracle CRM On Demand og har fullstendig referanseintegritet i hele Oracle CRM On Demand-databasen. Algoritmen bruker Base-36-koding, et posisjonstallsystem der radiksen er 36. Når 36 brukes som radiks, kan sifrene representeres av tallene 0–9 og bokstavene A–Z, som er et optimalisert alfanumerisk tallsystem som ikke skiller mellom store og små bokstaver, basert på ASCII-tegn.

Syntaks

RowIdToRowNum('rad-id')

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
row_id	Strenglitteralen, feltnavnet eller uttrykket som returnerer en alfanumerisk rad-ID.

MERKNAD: De språkuavhengige feltnavnene og feltnavnsyntaksen som brukes i eksempeluttrykk i dette emnet, er feltnavnene og feltnavnsyntaksen som ble brukt i Expression Builder i tidligere versjoner enn Release 29 Service Pack 1. Disse eksemplene er fortsatt gyldige. Hvis du velger de tilsvarende feltene for et uttrykk fra feltlisten i Expression Builder i Release 29 Service Pack 1 eller senere, vil imidlertid feltnavnene og feltnavnsyntaksen være forskjellig fra dem som vises i eksemplene. Det anbefales at du alltid velger feltene for uttrykkene fra feltlisten i Expression Builder, slik at feltnavnene og feltnavnsyntaksen alltid er riktige. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltnavnene og feltnavnsyntaksen i uttrykk, se [Om uttrykk \(på side 1875\)](#).

Eksempler

Dette eksemplet:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

returnerer verdien 38-8021253.

Dette eksemplet:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

returnerer verdien 38-57119344.

Hvis feltet <AccountID> inneholder 12-Y09KG, vil eksemplet:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

returnerer verdien 38-57119344.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

RowNum

Funksjonen RowNum i Expression Builder returnerer posisjonen til posten i det aktive postsettet.

Syntaks

```
RowNum()
```

Resultattype

Heltall

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Timestamp

Funksjonen Timestamp i Expression Builder returnerer datoen og klokkeslettet fra tjeneren, konvertert til tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker. Hvis tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker for eksempel er satt til Østkysten (sommertid) –0400 UTC, konverterer funksjonen Timestamp tjenertidspunktet til EDT. Funksjonen TimeStamp utfører UTC-konvertering (universaltidskode).

MERKNAD: Aritmetiske operasjoner (for eksempel addisjon eller subtraksjon) støttes ikke med funksjonen Timestamp().

Syntaks

Timestamp()

Resultattype

Dato/klokkeslett

Eksempler

Dette eksemplet returnerer gjeldende dato og klokkeslett, i formatet måned/dag/år time24:minutter:sekunder:

Timestamp()

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

ToChar

Funksjonen ToChar i Expression Builder konverterer en angitt dato eller et numerisk uttrykk til en formatert streng.

Syntaks

ToChar(uttrykk, format)

ADVARSEL: Ikke bruk både datoformater og tallformater i en forekomst av funksjonen ToChar. Hvis du gjør det, kan det føre til ugyldige resultater.

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
uttrykk	Et uttrykk eller felt som returnerer en dato, en dato og et klokkeslett eller en numerisk verdi.
format	En streng som representerer dato- eller tallformatet.

Tabellen nedenfor beskriver datoformatene for funksjonen.

Formatkode	Beskrivelse
DD	En tosifret dag i måneden (01–31).
DDDD dddd	Navnet på dagen.
MM	Et tosifret månedsnummer (01–12, der 01 er JAN). Du må bruke <i>MM</i> med store bokstaver, ettersom <i>mm</i> med små bokstaver angir minutter.
MMMM mmmm	Navnet på måneden. Legg merke til at hvis du bruker små bokstaver, må du bruke mmmm (det vil si bokstaven m som liten bokstav fire ganger), ettersom mm (det vil si bokstaven m som liten bokstav to ganger) angir minutter.
Y	Det siste sifferet i årstallet.
YY	De siste to sifrene i årstallet.
YYYY	Et firesifret årstall.
hh12	Tidspunktet på dagen i 12-timers format.
hh24	Tidspunktet på dagen i 24-timers format.
hh	Timen på dagen. Du kan angi AM eller PM for å justere klokkeslettet ytterligere, for eksempel: hh:mm:ss PM Hvis du ikke angir AM eller PM, brukes som standard 24-timers format.
mm	Minuttene. Legg merke til at mm (det vil si bokstaven m som liten bokstav to ganger) alltid angir minutter og ikke kan brukes til å angi en tosifret dag i måneden.
ss	Sekundene.

Tabellen nedenfor beskriver tallformatene for funksjonen.

Formatkode	Eksempel	Beskrivelse
#	####	Returnerer verdien med det angitte antallet sifre, med et innledende minustegn hvis verdien er negativ.

Formatkode	Eksempel	Beskrivelse
0	####.00	Returnerer innledende nuller. Returnerer etterfølgende nuller.
\$	\$###.00	Returnerer verdien med et innledende dollartegn.
,	#,###	Returnerer et komma i den angitte posisjonen. Et komma kan ikke vises til høyre for desimaltegnet. Formatmodellen kan ikke starte med et komma.
.	###.##	Returnerer et desimaltegn på den angitte posisjonen. Bare ett desimaltegn er tillatt i formatparameteren. Hvis antallet sifre som angis etter desimaltegnet, er mindre enn antallet sifre som er tilgjengelige etter desimaltegnet, blir desimalen avrundet oppover.

Eksempler på bruk av tallformater

Dette eksemplet returnerer verdien 10:

ToChar (10, '##.##')

Dette eksemplet returnerer verdien 10:

ToChar (10, '##.00')

Dette eksemplet returnerer verdien 10.24:

ToChar (10.2388, '##.00')

Dette eksemplet returnerer verdien –10.24:

ToChar (-10.2388, '##.##')

Eksempler på bruk av datoformater

Dette eksemplet konverterer verdien som returneres av funksjonen Timestamp(), til formatet DD/MM/YYYY:

ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')

Hvis funksjonen Timestamp() for eksempel returnerer verdien 02/29/2008 10:58:37, evalueres uttrykket ovenfor til 29/02/2008.

Dette eksemplet viser hvordan midnatt vises med ulike formater:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) returnerer 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) returnerer 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) returnerer 2009/05/22 00:00:00

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Today

Funksjonen Today i Expression Builder returnerer dagens dato basert på tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker. Hvis tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker for eksempel er satt til Østkysten (sommertid) –0400 UTC, konverterer funksjonen Today() tjenerdagen til EDT. Funksjonen Today() utfører UTC-konvertering (universaltidskode).

Syntaks

Today()

Resultattype

Dato

Eksempler

Hvis dagens dato er 11/27/2007, vil dette eksemplet:

Today() - 30

returnere verdien 10/28/2007.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Upper

Funksjonen Upper i Expression Builder konverterer alle bokstaver i den angitte strengen til store bokstaver. Hvis det finnes tegn i strengen som ikke er bokstaver, blir de ikke påvirket av denne funksjonen.

Syntaks

Upper(string)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Angir strengen som skal konverteres. Verdien kan være en strenglitteral, et feltnavn eller et uttrykk som returnerer en streng. Hvis verdien er en strenglitteral, må den stå i enkle eller doble anførselstegn.

Eksempler

Hvis feltet Fornavn i en kontaktpersonpost inneholder verdien Amanda, vil følgende eksempel returnere verdien AMANDA:

Upper([First Name])

Begge disse eksemplene returnerer verdien ACCOUNT123:

```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

UserValue

Funksjonen UserValue i Expression Builder returnerer verdien for et angitt attributt for den gjeldende brukeren.

Feltene i visningen Brukerdetaljer er attributter for den valgte brukeren.

Syntaks

```
UserValue('<attribute>')
```

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
attributt	Det språkuavhengige navnet eller den tilpassede integreringsetiketten som tilsvarer visningsnavnet for det gjeldende brukerattributtet. Integreringsetiketter vises i kolonnen Integration Tag Web Services v2.0 på siden Felt for <i>posttype</i>.

Eksempler

Eksempel: I en forretningsprosess må et egendefinert tekstfelt med navnet Opprinnelsessted i en serviceforespørsel som standard vise landet til brukeren som oppretter posten (den gjeldende brukeren), når posten opprettes.

Du implementerer forretningsregelen ved å sette standardverdien for feltet Opprinnelsessted til UserValue('<PersonligLand>') på siden Feltnnstillinger for serviceforespørsler, og merke av for Etter-standard.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt \(på side 1207\)](#).

Eksempel 2: I en forretningsprosess må en bestemt arbeidsflytregel utløses hvis eieren av en salgsmulighet ikke er administratoren.

Du implementerer forretningsregelen ved å definere følgende betingelse i arbeidsflytregelen:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

Attributter

Tabellen nedenfor inneholder attributtene som kan brukes som argumenter i funksjonen UserValue, og de tilhørende visningsnavnene.

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
Alias	Alias	Administrasjon
AuthenticationType	Autentiseringstype	Bare bruker-ID/passord
BusinessUnit	Forretningsenhet	Forretningsenhet
BusinessUnitLevel1	Forretningsenhetsnivå 1	Forretningsenhet nivå1
BusinessUnitLevel2	Forretningsenhetsnivå 2	Forretningsenhet nivå2
BusinessUnitLevel3	Forretningsenhetsnivå 3	Forretningsenhet nivå3
BusinessUnitLevel4	Forretningsenhetsnivå 4	Forretningsenhet nivå4
CellPhone	Mobiltelefonnummer	+1 555 2368978
CreatedBy	Opprettet av	Administrator for kundeservicerepresentant for Oracle CRM On Demand
CreatedById	Ikke tilgjengelig	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Opprettelsesdato	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	USD
Avdeling	Avdeling	Avdeling
Divisjon	Divisjon	Divisjon
EMailAddr	E-post	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Ansattnummer	12345
EnableTeamContactsSync	Aktiver synkronisering av kontaktpersoner for team	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Ekstern identifikator for engangspålogging	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Ekstern unik ID	EXTUID123
FirstName	Fornavn	John
FundApprovalLimit	Godkjenningsgrense for midler	50000

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
IntegrationId	Integrerings-ID	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Produktsjef
Språk	Språk	Engelsk-amerikansk
LastLoggedIn	Siste pålogging	10/31/2007 19:39:01
LastName	Etternavn	Doe
LeadLimit	Kundeemnegrense	2345679
Nasjonal innstilling	Nasjonal innstilling	Engelsk – Canada
ManagerFullName	Rapporterer til	John Smith
ManagerId	Ikke tilgjengelig	1E4763-IZAU
Marked	Marked	Marked
MiddleName	Mellomnavn	Middle
MiscellaneousNumber1	Diverse tall 1	2312
MiscellaneousNumber2	Diverse tall 2	2312
MiscellaneousText1	Diverse tekst 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Diverse tekst 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Endret av	John Doe
ModifiedById	Ikke tilgjengelig	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Endringsdato	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Hr/fru	Hr.
NeverCall	Aldri ring	J
NeverEmail	Aldri e-post	J
NeverMail	Aldri post	J
PasswordState	Passordstatus	Aktiv

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
PersonalCity	Poststed	Toronto
PersonalCountry	Land	Canada
PersonalPostalCode	Postnummer	M4C2C3
PersonalProvince	Provins	Ontario
PersonalState	Delstat/provins	CA
PersonalStreetAddress	Gateadresse	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresse 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adresse 3	Scarborough
PhoneNumber	Telefonnummer arbeid	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	Primær divisjon	Divisjon for Asia
PrimaryGroup	Primærgruppe	Brukergruppe A
PrimaryPvgName	Ikke tilgjengelig MERKNAD: Attributtet PrimaryPvgName returnerer navnet på plukklistverdigruppen som er knyttet til brukerens primære divisjon.	PVG for India
Region	Region	Mitt område
Rolle	Rolle	Utegående selger
RoleId	Rolle-ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Sekundær e-postadresse	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Vis velkomstsider ved pålogging	N
Status	Status	Aktiv
SubMarket	Delmarked	Mitt delmarked

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
SubRegion	Underordnet område	Mitt underordnede område
TempPasswordFlag	Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre	J
TimeZoneName	Tidssone	(GMT-05.00) Østkysten (USA og Canada)
UserId	Rad-ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	Rad-ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	Brukerpåloggings-ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Faksnummer arbeid	+1 555 2365556

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

UtcConvert

Funksjonen UtcConvert i Expression Builder konverterer angitt dato og klokkeslett fra tidssoneinnstillingen til den gjeldende brukeren, og returnerer datoen og klokkeslettet i den angitte tidssonen.

Syntaks

UtcConvert(utc_dato_klokkeslett, tidssone)

Resultattype

Tid

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
utc_dato_klokkeslett	Datoen og klokkeslettet i henhold til tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren i formatet MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
tidssone	Navnet på en tidssone

Eksempler

Hvis tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren er (GMT-05.00) Østkysten (USA og Canada), vil dette eksemplet:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Stillehavskysten (normaltid)')
```

returnere følgende verdi:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Hvis tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren er (GMT+05.30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi, vil dette eksemplet:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Østkysten (normaltid)')
```

returnere følgende verdi:

```
12/14/2007 04:37:05
```

Dette eksemplet viser hvordan du får den tilsvarende UTC-tiden for vesteuropeisk tid:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01.00) Amsterdam, Berlin, Bern, Roma, Stockholm, wien")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Vest- Europa (sommertid)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Vest- Europa (sommertid)")
```

Dette eksemplet viser hvordan du får den tilsvarende UTC-tiden for sørafrikansk tid:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02.00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Sør-Afrika (sommertid)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Sør-Afrika (normaltid)")
```

Hvis navnet på en tidssone inneholder et spesialtegn, for eksempel et enkelt anførselstegn (') eller et komma (,), må du plassere navnet på tidssonen eller spesialtegnet i doble anførselstegn. Eksempel:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13.00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13.00) Nuku'alofa")%%
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

Eksempler i Expression Builder

I Expression Builder kan du bruke prøveuttrykkene i tabellen nedenfor.

Prøveuttrykk i Expression Builder	
Oppdatere feltet Opportunity Margin	
Beskrivelse	Oppdatere feltet Opportunity Margin.
Syntaks	<code>[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]</code>
Valider nye tjenester	

Prøveuttrykk i Expression Builder

Beskrivelse	Feltvalidering. En ny tjeneste kan ikke ha større inntekt enn 1 000 000.
Syntaks	<code><= IIf (FieldValue('{Type}') = 'Ny tjeneste', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])</code>

Tilordne en nyopprettet serviceforespørsel til opphavspersonen

Beskrivelse	Når en serviceforespørsel opprettes, angir du verdien for feltet Alias for brukerposten for den gjeldende brukeren som standardverdien for feltet Eier for serviceforespørselen.
Syntaks	<code>[{Owner Alias}] = UserValue('<Alias>')</code>

Kontrollere om verdiene i bestemte felt er endret

Beskrivelse	Se etter endringer i feltverdier.
Syntaks	<code>PRE('{Primary Revenue Amount}') <> [{Primary Revenue Amount}]</code>

Utløse en arbeidsflyt basert på en lukningsdato

Beskrivelse	Hvis lukningsdatoen endres med mer enn 30 dager, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	<code>[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') > 30</code>

Utløse en arbeidsflyt hvis en salgsmulighet kommer til en bestemt fase uten en kontaktperson

Beskrivelse	Hvis en salgsmulighet kommer til salgsfasen Lukket/vunnet uten å ha en kontaktperson, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	<code>FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Lukket/vunnet" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') <> [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "ID for rad uten samsvar"</code>

Utløse en arbeidsflyt når det merkes av i en avmerkingsboks

Beskrivelse	Hvis det merkes av i den egendefinerte avmerkingsboksen Klar for vurdering, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	<code>((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'J') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IfNull([bCust_Ready_For_Review_Check_Box], 'J') = 'J')</code>

Prøveuttrykk i Expression Builder**Kontrollere om den gjeldende brukeren er eieren av posten**

Beskrivelse	Kontroller om eieren av posten er den gjeldende brukeren. Hvis det er tilfellet, brukes funksjonen IfNull fordi feltet Eier kan være null.
Syntaks	<code>IfNull([Owner Alias], "Ugyldig") = UserValue('<Alias>')</code>

Utløs en e-postmelding når prioriteten for et firma endres

Beskrivelse	Utløs en e-postmelding når verdien for feltet Firmaprioritet endres fra Lav til Høy.
Syntaks	<code>(PRE('{Type}') = "Lav") AND (Fieldvalue('{Type}') = "Høy")</code>

Utelate en bestemt kanal fra en arbeidsflyt

Beskrivelse	Ikke utfør en arbeidsflyt for en post som oppdateres via et nettleservindu.
Syntaks	<code>PRE('{Customer Target Type}') = "Annonse" AND ExcludeChannel("Online")</code>

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder \(på side 1872\)](#)
- [Bruke Expression Builder \(på side 1873\)](#)
- [Funksjoner i Expression Builder \(på side 1885\)](#)

17 Stikkordregister

A

- Abonnere på notater 152
- Administrasjon av omgjøring av kundeemner 1553
- Administrasjon av personlig tilpasning 1400
- Administrasjon av roller 1369
- Administrasjon av servicetilmåling 1174
- Administrere dekninger 687
- Administrere feltetiketter 1237
- Administrere innstillingen Kopiering aktivert 1220
- Administrere innstillinger for integreringshendelser 1836
- Administrere krav 682
- Administrere økonomiplaner 665
- Administrere økonomiprodukter 670
- Administrere Oracle CRM On Demand 1099
- Administrere selskapets vedlegg 1847
- Administrere skader 690
- Administrere smartbesøk 1860
- Administrere standardfilterkriterier for relaterte elementer 1246
- Administrere tilpasningspakker 1869
- Adresseadministrasjon 1179
- Adressefelt 345
- Adressefelt: Klargjøring for import 1655
- Adresser 333
- Adresser til kontaktperson - emneområde for historisk analyse 846
- Aggregatfunksjoner 1034
- Akkreditering 504
- Akkrediteringsfelt 509
- Akkrediteringsfelt: Klargjøring til import 1652
- Akkrediteringsforespørselsfelt 512
- Akkrediteringsforespørselsfelt: Klargjøring til import 1654
- Aktiva 354
- Aktiva - emneområde for historisk analyse 842
- Aktiva - emneområde for sanntidsrapportering 918
- Aktivafelt: Klargjøring til import 1664
- Aktivere bilder på detaljsider 1324
- Aktivere bøker for brukere og brukerroller 1431
- Aktivere bøker for selskapet 1431
- Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside 1321
- Aktivere en produkttype for kjøretøy 717
- Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse 593
- Aktivere funksjonen for endringssporing 1572
- Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler 716
- Aktivere og deaktivere partnerfirmaer 416
- Aktivere språk 1148
- Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper 1469
- Aktivitet - emneområde for historisk analyse 831
- Aktiviteter - emneområde for sanntidsrapportering 903
- Aktivitetsfelt 221
- Analyse 779
- Analysere firmaresultat 276
- Analysere forventede ordrer 314
- Analysere kontaktpersoner 293
- Analysere oppfølging av kundeemner 251
- Angi adressestype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse 1183
- Angi biovitenskapsrelaterte preferanser 1863
- Angi dynamiske sideoppsett 1294
- Angi forhåndsvisningsmodusen for post 736

- [Angi handlingsvalg 791](#)
- [Angi høyreklikksamhandling for brukere 1021](#)
- [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens 1864](#)
- [Angi overordnede firmaer 264](#)
- [Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter 315](#)
- [Angi språkinnstillingen 737](#)
- [Angi standard kalendervisning 216](#)
- [Angi standard søkeposttype 735](#)
- [Angi steder for installasjonsprogramversjoner for Oracle CRM On Demand Desktop 1871](#)
- [Angi temaet 735](#)
- [Angi tilgangsnivåer for primære posttyper 1398](#)
- [Angi tilgangsnivåer for relaterte posttyper 1399](#)
- [Angi underkonti for porteføljer 651](#)
- [Angi varsler for servicetilmålinger 1177](#)
- [Annullere avtaleregistreringer 438](#)
- [Annullere forespørsler om spesialpris 462](#)
- [Annullere MDF-forespørsler 451](#)
- [Annullere søknader 429](#)
- [Applikasjonsfelt: Klargjøring til import 1657](#)
- [Applikasjonsprogramtillegg 1856](#)
- [Applikasjonstilpasning 1186](#)
- [Arbeide med aktivitetslister 195](#)
- [Arbeide med analyser i et eget nettleservindu 958](#)
- [Arbeide med andre applikasjoner 761](#)
- [Arbeide med appleter for RSS-mating 45](#)
- [Arbeide med en serviceforespørsel 389](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for adresser 334](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for akkreditering 504](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for aktiva 354](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for analyser 779](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering 433](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for blokkerte produkter 637](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for dekning 686](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner 523](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto 661](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for eksamen 488](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for finanskonto 655](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver 659](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma 258](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement 617](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling 578](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling for kontaktperson i helsevesen 582](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris 455](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forhandler 709](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan 369](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer 692](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for hendelser 516](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for husholdning 642](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise 702](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for involverte parter 695](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kampanje 228](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy 714](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan 381](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner 280](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for krav 681](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kundeemner 240](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for kurs 479](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode 528](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for løsning 400](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for mål 374](#)

- Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler 446
 - Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler 704
 - Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan 605
 - Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement 611
 - Arbeide med hjemmesiden for midler 469
 - Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan 664
 - Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter 668
 - Arbeide med hjemmesiden for økonomitransaksjoner 672
 - Arbeide med hjemmesiden for ordrer 630
 - Arbeide med hjemmesiden for partnere 414
 - Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer 419
 - Arbeide med hjemmesiden for planfirma 378
 - Arbeide med hjemmesiden for polise 698
 - Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto 648
 - Arbeide med hjemmesiden for produktindikasjoner 626
 - Arbeide med hjemmesiden for prognose 323
 - Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelser 589
 - Arbeide med hjemmesiden for prøveforespørsler 599
 - Arbeide med hjemmesiden for prøveparti 586
 - Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon 542
 - Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet 304
 - Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan 384
 - Arbeide med hjemmesiden for sertifisering 496
 - Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel 390
 - Arbeide med hjemmesiden for skade 689
 - Arbeide med hjemmesiden for søknader 425
 - Arbeide med hjemmesiden for sosiale medier 406
 - Arbeide med hjemmesiden for sosiale profiler 408
 - Arbeide med innebygde analyser og instrumentpaneler 44
 - Arbeide med kalendersidene 186
 - Arbeide med listen over notater 151
 - Arbeide med lister 117
 - Arbeide med meldingssenteret 43
 - Arbeide med Mitt instrumentpanel 1079
 - Arbeide med Oracle Social Network 412
 - Arbeide med orienteringsbøker 1093
 - Arbeide med poster 46
 - Arbeide med siden Rolleliste 1371
 - Arbeide med siden Tilgangsprofilliste 1388
 - Arbeide med vedlegg 152
 - Arbeidsflytkonfigurasjon 1470
 - Arbeidsflytovervåkere 1534
 - Arkivere kundeemner 245
 - Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver 1866
 - Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for historisk analyse 833
 - Avanserte egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering 904
 - Avbryte lagring av arbeidsflyt 1507
 - Avslutte Oracle CRM On Demand 179
 - Avslutte perioden for avtaleregistreringer 439
 - Avstemme en lagerperiode 533
 - Avtale-, oppgave- og besøksfelt: Klargjøring til import 1661
 - Avtalebrukerfelt: Klargjøring til import 1660
 - Avtaleregistrering - emneområde for historisk analyse 850
 - Avtaleregistreringer 433
 - Avtaleregistreringsfelt 443
 - Avvise avtaleregistreringer 438
 - Avvise forespørsler om spesialpris 460
 - Avvise krav for forespørsler om spesialpris 463
 - Avvise krav for MDF-forespørsler 451
 - Avvise kundeemner 250
 - Avvise MDF-forespørsler 450
 - Avvise søknader 429
 - Avvisningskode for kundeemner 1558
- Å
- Åpne en analyse, et instrumentpanel, en handling eller en betingelse 780
- B
- Be om akkreditering 508

- Be om en midlertidig lagertelling 532
 - Be om sertifisering 500
 - Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller 1510
 - Begrense bruk til IP-adresser 1149
 - Begrense lister på listesider 130
 - Begrense prosesser 1468
 - Begrense visning av aktivitetsposter 199
 - Begrense visning av firmaposter 265
 - Begrensninger ved bruk av sammenslåtte felt 1236
 - Behandle forespørsler om midler 473
 - Behandle krav 476
 - Behandle søkeoppsett 1276
 - Behandle valutaer 1154
 - Beholde koblede egendefinerte bøker ved sammenslåing av poster 147
 - Bekrefte delvis mottak av en prøveoverføring 546
 - Bekrefte fullstendig mottak av en prøveoverføring 545
 - Bekrefte mottak av prøvelageret 536
 - Beregne antall hittil for prøvelageret 536
 - Beregne avtalestørrelse 440
 - Besøksaktivitet - emneområde for historisk analyse 843
 - Bilindustri 709
 - Blokkere kontaktpersoner 295
 - Blokkerte produkter 636
 - Bokbrukerfelt: Klargjøring til import 1666
 - Bøker - emneområde for sanntidsrapportering 918
 - Bokfelt 1437
 - Bokfelt: Klargjøring for import 1668
 - Bokhåndtering 1401
 - Bruke administratormaler under konfigurasjon 1109
 - Bruke aktivitetsvurderingsskript 219
 - Bruke avansert søk 86
 - Bruke bokvelgeren 99
 - Bruke Expression Builder 1873
 - Bruke formatering i instrumentpaneler 1087
 - Bruke funksjoner i Analytics 1032
 - Bruke indekserte egendefinerte felt 1238
 - Bruke katalogen 781
 - Bruke kosmetisk formatering i analyser og instrumentpaneler 959
 - Bruke Mail Merge for Word 767
 - Bruke optimaliserte filtreringsfelt 956
 - Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office 766
 - Bruke postruten på listesider 131
 - Bruke Reports and Analysis for Excel 771
 - Bruke segmenteringsveiviseren 774
 - Bruke serviceforespørselsskript 393
 - Bruke skript for kvalifisering av kundeemner 244
 - Bruke vurderingsskript 160
 - Bruker- og systemfelt 1230
 - Brukerfelt 1345
 - Brukerfelt: Klargjøring til import 1805
 - Brukerstyring 1343
 - Brukerstyring og tilgangskontroller 1341
 - Bruksnotater om emneområder 816
 - Brukssporingsanalyse - emneområde for historisk analyse 884
 - Bygge inn et skjermelement for enkel liste 759
 - Bygge inn et skjermelement for favorittlister 758
 - Bygge inn et skjermelement for meldingssenter 758
 - Bygge inn et skjermelement for rapporter 758
- C
- Case-uttrykk 1062
- D
- Dataadministrasjonsverktøy 1592
 - Datadekning for tilordning og geokoding 362
 - Dataregler og tilknytning 1544
 - Datatyper i Expression Builder 1878
 - Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger 1531
 - Deaktivere brukere 1364
 - Deaktivere brukere (partnere) 1369
 - Definere brukere 1344
 - Definere overlappende plukklister 1272
 - Definere plukklistefiltrering basert på fordelingspostene for en selger 1865
 - Definere prislistor for naturvitenskap 1845
 - Definere salgskvoter for brukere 1357
 - Definere selskapets passordkontroller 1141
 - Definere sikkerhetsspørsmålene 739
 - Dekninger 686
 - Dekningsfelt 687
 - Dekningsfelt: Klargjøring til import 1696

- Dele adresser mellom poster av typen Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner 338
- Dele din kalender 216
- Dele poster (team) 138
- Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer 317
- Delstatslisenser for kontaktpersoner 522
- Delt adresse - emneområde for historisk analyse 881
- Delte aktiviteter - emneområde for historisk analyse 880
- Delte aktiviteter - emneområde for sanntidsrapportering 953
- Divisjonsoppsett 1157
- Dra og slippe avtaler i kalenderen 194

E

- Egenadministrasjon for partner 1364
- Egendefinere en regnskapskalender 1151
- Egendefinerte objekter - emneområde for sanntidsrapportering 929
- Egendefinerte objekter og firmaer - emneområde for sanntidsrapportering 924
- Egendefinerte objekter og kontaktpersoner - emneområde for sanntidsrapportering 926
- Egendefinerte objekter og salgsmuligheter - emneområde for sanntidsrapportering 926
- Egendefinerte objekter og serviceforespørsler - emneområde for sanntidsrapportering 928
- Eiendeler for finanskonto 661
- Eksamener 487
- Eksamensfelt 492
- Eksamensfelt: Klargjøring til import 1716
- Eksamensregistreringsfelt 495
- Eksamensregistreringsfelt: Klargjøring til import 1718
- Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise 1449
- Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær 1453
- Eksempel 3: Sikre data via bøker 1456
- Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter 1419
- Eksempel på bruk av poster for strukturerte produktmeldinger og produktindikasjoner 625
- Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster 1461
- Eksempel på e-post med importresultater og loggfil 1817
- Eksempel på kombinasjon av flere emneområder i én enkelt analyse 983
- Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter 1519
- Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating 1269
- Eksempler i Expression Builder 1922
- Eksempler på hendelsesposter for endringssporing 1587
- Eksempler på posttyper som er koblet til andre posttyper 112
- Eksempler på tilgangsnivåberegninger 1449
- Eksportassistent 1818
- Eksportere data 1818
- Eksportere poster i lister 136
- Eksportere segmenter 778
- Endre den primære divisjonen for en bruker 1360
- Endre den primære egendefinerte boken i en post 142
- Endre egenskaper for instrumentpanel 1089
- Endre en brukers bruker-ID 1358
- Endre en brukers bruker-ID (partnere) 1368
- Endre hjemmesideoppsettene 750
- Endre ikonet for en posttype 1328
- Endre listesett for posttyper 134
- Endre navn på feltdeltitler 1256
- Endre navn på posttyper 1323
- Endre oppsettet for detaljsiden 742
- Endre oppsettet for handlingslinjen 750
- Endre passordet 738
- Endre plukklisterverdier 1241
- Endre primær kontaktperson for et firma 261
- Endre prøven i en fordeling 580
- Endre prøven i en transaksjonsartikkel 574
- Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel 575
- Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger 1530
- Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler 1530
- Endre status for partnerprogrammedlemskap 422

- Endre utskrifts- og eksportvalg for instrumentpaneler 1088
- Endringssporing 1571
- Eskalere serviceforespørsler 394
- ExcludeChannel 1889
- Expression Builder 1872

F

- Få innhold til å vises under betingelser på instrumentpanelsider 1083
- Få kjøreanvisninger 360
- Få tilgang til data- og integreringsverktøyene 753
- Få tilgang til et kart for en adresse 344
- Få tilgang til salgsprosessstreneren 308
- Få tilgang til versjonsdokumentasjon for Oracle CRM On Demand 175
- Fastsette kontaktpersoner for kampanjer 231
- Feilovervåker for arbeidsflyt 1534
- Felt for avtaleregistrering: Klargjøring til import 1704
- Felt for blokkerte produkter 640
- Felt for blokkerte produkter: Klargjøring til import 1665
- Felt for delstatslisens for kontaktperson 524
- Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner: Klargjøring til import 1692
- Felt for egendefinert objekt: Klargjøring til import 1698
- Felt for eiendel for finanskonto 663
- Felt for eiendeler for finanskonto: Klargjøring til import 1723
- Felt for endringssporing: Klargjøring til import 1751
- Felt for feilforekomster for arbeidsflyt 1536
- Felt for finanskontoinnhaver 660
- Felt for finanskontoinnhavere: Klargjøring til import 1722
- Felt for firmapartnere: Klargjøring for import 1650
- Felt for forbindelser for meldingsplanelement 618
- Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen 584
- Felt for fordeling for kontaktperson i helsevesen: Klargjøring for import 1730
- Felt for forespørsel om spesialpris 466
- Felt for forespørsler om spesialpris: Klargjøring til import 1801
- Felt for forhandler 711
- Felt for forsikringseiendommer 693
- Felt for forsikringseiendommer: Klargjøring til import 1732
- Felt for innehaver av polise 703
- Felt for innehavere av poliser: Klargjøring til import 1777
- Felt for invitert deltaker: Klargjøring for import 1735
- Felt for involverte parter 696
- Felt for involverte parter: Klargjøring til import 1735
- Felt for kjøretøy 721
- Felt for kontaktperson for avtale: Klargjøring til import 1660
- Felt for kontaktperson for kjøretøy: Klargjøring til import 1808
- Felt for kontaktperson for oppgave: Klargjøring til import 1803
- Felt for kontaktperson for plan 383
- Felt for kontaktpersonadresse: Klargjøring for import 1680
- Felt for kontaktpersoner for firma: Klargjøring til import 1641
- Felt for kontaktpersoner for planer: Klargjøring til import 1773
- Felt for kontaktpersonrolle for salgsmulighet: Klargjøring til import 1754
- Felt for kontaktpersonteam: Klargjøring til import 1692
- Felt for kundeemnehendelse: Klargjøring til import 1737
- Felt for lagerperiode 534
- Felt for lagerperioder: Klargjøring til import 1734
- Felt for lagersporingsrapport 540
- Felt for lagersporingsrapporter: Klargjøring til import 1733
- Felt for linjeartikler i prislistor: Klargjøring til import 1781
- Felt for MDF-forespørsler 452
- Felt for MDF-forespørsler: Klargjøring til import 1743
- Felt for meldingsplan 608
- Felt for meldingsplanelement 614
- Felt for meldingsplanelementrelasjoner: Klargjøring til import 1750
- Felt for midler 477
- Felt for økonomiplan 666
- Felt for økonomiprodukter 670
- Felt for økonomitransaksjoner 674
- Felt for økonomitransaksjoner: Klargjøring til import 1728
- Felt for produkt for spesialprising 464

- Felt for produkter for spesialprising: Klargjøring til import 1799
- Felt for produktinntekt for salgsmulighet: Klargjøring til import 1760
- Felt for prøveansvarsfraskrivelse 595
- Felt for prøveansvarsfraskrivelse: Klargjøring til import 1786
- Felt for prøveforespørselsartikkel: Klargjøring til import 1790
- Felt for prøveforespørsler 601
- Felt for prøveforespørsler: Klargjøring til import 1789
- Felt for prøvelager 537
- Felt for relatert ansvarsfraskrivelse 597
- Felt for salgsmulighet for plan 386
- Felt for salgsmuligheter for planer: Klargjøring til import 1774
- Felt for salgsmulighetshendelse: Klargjøring for import 1755
- Felt for salgsmulighetsteam: Klargjøring for import 1759
- Felt for sosial profil: Klargjøring til import 1797
- Felt for sosiale medier 407
- Felt for sosiale profiler 410
- Felt for svar på meldinger: Klargjøring til import 1746
- Felt for transaksjonsartikkel 575
- Felt for transaksjonsartikler: Klargjøring til import 1804
- Felt for ventende forekomster for arbeidsflyt 1542
- FieldValue 1891
- Filtrere lister 128
- Finansforvaltning 641
- Finanskonti 654
- Finanskontofelt 657
- Finanskontofelt: Klargjøring til import 1719
- Finanskontoinnehavere 658
- FindNoneOf 1892
- FindOneOf 1892
- Finne adresser på kart 357
- Firma - emneområde for historisk analyse 829
- Firma og konkurrent - emneområde for historisk analyse 822
- Firma og partner - emneområde for historisk analyse 824
- Firma og relatert firma - emneområde for historisk analyse 826
- Firmaadressefelt: Klargjøring for import 1639
- Firmaadresser - emneområde for historisk analyse 821
- Firmabokfelt: Klargjøring for import 1640
- Firmaer 257
- Firmaer - emneområde for sanntidsrapportering 896
- Firmaer og konkurrenter - emneområde for sanntidsrapportering 897
- Firmaer og partnere - emneområde for sanntidsrapportering 899
- Firmaer og relaterte firmaer - emneområde for sanntidsrapportering 901
- Firmafelt 276
- Firmafelt: Klargjøring til import 1643
- Firmahendelsesfelt: Klargjøring for import 1643
- Firmainntekter - emneområde for sanntidsrapportering 894
- Firmakonkurrentfelt: Klargjøring for import 1641
- Firmateam - emneområde for historisk analyse 830
- Firmateam - emneområde for sanntidsrapportering 895
- Firmateamfelt: Klargjøring til import 1651
- Fjerne adresser fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere 342
- Fjerne brukere fra aktiviteter 193
- Forbindelser for kontaktperson - emneområde for sanntidsrapportering 922
- Forbindelser for meldingsplanelement 616
- Fordelinger 577
- Fordelinger for kontaktperson i helsevesen 582
- Fordelingsfelt 580
- Fordelingsfelt: Klargjøring til import 1656
- Forespørsler om spesialpris 455
- Foreta et avansert søk etter én posttype 90
- Foreta et avansert søk etter flere posttyper 93
- Forhandler - emneområde for historisk analyse 853
- Forhandlere 709
- Forhandlerfelt: Klargjøring til import 1709

- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Forventede ordrer 1092
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Kunde 1091
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Markedsføringseffektivitet 1092
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Oversikt 1091
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Salgs effektivitet 1092
- Forhåndsbygde instrumentpaneler - instrumentpanelet Service 1093
- Forhåndsviser poster 106
- Forretningsplaner 369
- Forretningsplanfelt 372
- Forretningsplanfelt: Klargjøring til import 1670
- Forretningsplanlegging 365
- Forretningsplanlegging - emneområde for sanntidsrapportering 919
- Forretningsprosesshåndtering 1458
- Forsikring 677
- Forsikringseiendommer 692
- Forventede ordrer - emneområde for historisk analyse 872
- Fremgangsmåten for å avstemme lageret 537
- Funksjonalitet for prosessadministrasjon 1463
- Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender 1054
- Funksjoner i Expression Builder 1885

G

- GetGroupId 1893
- Gi brukere muligheten til å endre kolonner i analyser (kolonneutvelgervisning) 1014
- Gi nytt navn til analyser 784
- Gi nytt navn til instrumentpaneler 1090
- Gi påloggingstilgang til teknisk support 741
- Gjør dette først 26
- Gjøre akkrediteringer synlige for partnere 508
- Gjøre egendefinerte analyser felles 1031
- Gjøre eksamener synlige for partnere 491
- Gjøre kurs synlige for partnere 483

- Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter 440
- Gjøre om firmaer til partnerfirmaer 416
- Gjøre om globale ansvarsfraskrivelser til flerspråklige ansvarsfraskrivelser 594
- Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter 245
- Gjøre sertifiseringer synlige for partnere 500
- Godkjenne avtaleregistreringer 436
- Godkjenne forespørsler om spesialpris 461
- Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris 463
- Godkjenne krav for MDF-forespørsler 452
- Godkjenne MDF-forespørsler 450
- Godkjenne og publisere løsninger 402
- Godkjenne søknader 428
- Gruppehåndtering 1438

H

- Håndtere adresser 336
- Håndtere akkrediteringer 506
- Håndtere aktiva 355
- Håndtere avtaleregistreringer 435
- Håndtere blokkerte produkter 638
- Håndtere brukere i partnerorganisasjonen (partnere) 1366
- Håndtere delegerte brukere (administrator) 1362
- Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner 524
- Håndtere detaljsidebilder 1849
- Håndtere egendefinerte tillegg for HTML-topptekst 1317
- Håndtere eiendeler for finanskonto 662
- Håndtere eksamener 489
- Håndtere favoritter 784
- Håndtere finanskonti 656
- Håndtere finanskonto innehavere 660
- Håndtere firmaer 259
- Håndtere forbindelser for meldingsplanelement 618
- Håndtere fordelinger 579
- Håndtere fordelinger for kontaktperson i helsevesen 584
- Håndtere foreldede egendefinerte felt 1204
- Håndtere forespørsler om spesialpris 457
- Håndtere forhandlere 710

- Håndtere forretningsplaner 370
- Håndtere forsikring 677
- Håndtere forsikringseiendommer 693
- Håndtere hendelser 518
- Håndtere husholdninger 644
- Håndtere innehavere av polise 703
- Håndtere instrumentpanelsynlighet i analyser 1090
- Håndtere involverte parter 696
- Håndtere kalendere og aktiviteter 188
- Håndtere kampanjer 230
- Håndtere kjøretøy 715
- Håndtere kontaktpersoner 282
- Håndtere kontaktpersoner for plan 382
- Håndtere kundeemner 242
- Håndtere kurs 481
- Håndtere kvoten 737
- Håndtere kvoter 328
- Håndtere lagerperioder 529
- Håndtere lagersporingsrapporter 539
- Håndtere listetilgang og listerekkefølge 1281
- Håndtere løsninger 401
- Håndtere mål 375
- Håndtere markedsføring 227
- Håndtere MDF-forespørsler 448
- Håndtere meglerprofiler 705
- Håndtere meldingsplanelementer 612
- Håndtere meldingsplaner 606
- Håndtere midler 471
- Håndtere økonomitransaksjoner 673
- Håndtere ordrer 631
- Håndtere partnerfirmaer 415
- Håndtere partnerprogrammedlemskap 421
- Håndtere partnerprogrammer 421
- Håndtere planfirmaer 379
- Håndtere poliser 699
- Håndtere porteføljekonti 649
- Håndtere postindikatorer for områder med relaterte opplysninger 749
- Håndtere PRM og høyteknologi 413
- Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer 463
- Håndtere produktindikasjoner 628
- Håndtere prognoser 323
- Håndtere prøveansvarsfraskrivelser 591
- Håndtere prøveforespørsler 600
- Håndtere prøvelager 535
- Håndtere prøvepartier 587
- Håndtere prøver 525
- Håndtere prøvetransaksjoner 544
- Håndtere salg 255
- Håndtere salgsmuligheter 306
- Håndtere salgsmuligheter for plan 385
- Håndtere selskapets periodelister 1152
- Håndtere sertifiseringer 498
- Håndtere serviceforespørsler 392
- Håndtere søknader 427
- Håndtere sosiale medier 407
- Håndtere sosiale profiler 409
- Håndtere teamprognoser 329
- Håndtere transaksjonsartikler 574
- Håndtering av naturvitenskap 1860
- Håndtering av regnskapskalender 1149
- Håndtering av salgsdistrikt 1442
- Hendelse - emneområde for historisk analyse 854
- Hendelser 516
- Hendelser - emneområde for sanntidsrapportering 930
- Hendelsesfelt 521
- Hendelsesfelt: Klargjøring for import 1714
- Hensyn i forbindelse med import av vCard-filer i Oracle CRM On Demand 288
- Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres 1182
- Hensyn som må tas når du setter opp divisjoner 1157
- Hensyn som må tas når du setter opp plukklisteverdigrupper 1310
- Hensyn som må tas når du skal redigere felt i et sammenslått felt 54
- Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet 177
- HostName 1893
- Hovedsporing - emneområde for sanntidsrapportering 939
- HTML-kode for notatfelt og e-postmeldinger for arbeidsflyt 62
- Husholdning - emneområde for historisk analyse 855
- Husholdninger 641
- Husholdninger - emneområde for sanntidsrapportering 935
- Husholdningsfelt 645
- Hvordan tilgangsrettigheter fastslås 1444
- Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes 1445
- Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes 1448

- Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes 1444
- Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes 1446
- Hvordan tilpassede feltoppsett virker sammen med sideoppsett for roller 1302
- Hvordan tilpassede oppsett for relaterte opplysninger virker sammen med sideoppsett for roller 1298

I

- IfNull 1894
- Iif 1894
- Import- og eksportverktøy 1592
- Importassistent 1812
- Importere data 1812
- Importere kontaktpersoner 283
- Importere søknader 430
- Importere vCard-filer 288
- Innehavere av polise 701
- Innholdshåndtering 1838
- Installere Oracle CRM On Demand Desktop 1871
- InStr 1895
- Instrumentpaneler 1073
- Integrering av Web-tjenester 1823
- Interesser for kontaktperson - emneområde for historisk analyse 848
- Involverte parter 694
- IsValidRowId 1897

J

- JoinFieldValue 1897
- JulianDay 1899
- JulianMonth 1900
- JulianQtr 1900
- JulianWeek 1901
- JulianYear 1902
- Justere svar på meldinger 208

K

- Kalender og aktiviteter 181
- Kalle tilbake MDF-forespørsler 449
- Kalle tilbake søknader 429
- Kampanje - emneområde for historisk analyse 844
- Kampanjefelt 233
- Kampanjefelt: Klargjøring til import 1671
- Kampanjemottakerfelt: Klargjøring til import 1673
- Kampanjer 228

- Kampanjer - emneområde for sanntidsrapportering 921
- Kart 355
- Kjøre analyser 781
- Kjøretøy 714
- Kjøretøy - emneområde for sanntidsrapportering 956
- Kjøretøyfelt: Klargjøring til import 1808
- Klargjøre for dataimport 1637
- Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand 1823
- Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand 1828
- Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger 507
- Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter 440
- Knytte besøksmål, mål for neste besøk og utfall til produktdetaljer i et salgsbesøk 622
- Knytte brukere til bøker 1428
- Knytte brukere til divisjoner 1159
- Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer 490
- Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger 490
- Knytte filer og URL-adresser til poster 155
- Knytte filer til poster via vedleggsfelt 158
- Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer 482
- Knytte kurs til produkter, produktkategorier og løsninger 482
- Knytte plukklisteverdigrupper til divisjoner 1159
- Knytte produktindikasjoner til poster for strukturerte produktmeldinger 628
- Knytte produktindikasjonsposter til produktdetaljer 628
- Knytte sammen poster under import 1631
- Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs 499
- Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger 499
- Koble kontaktpersoner til flere firmaer 290
- Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter 558
- Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk 562
- Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter 560

- Koble porteføljekonti 264
- Koble poster til en valgt post 110
- Koble poster til firmaer 262
- Koble poster til forretningsplaner 371
- Koble poster til mål 376
- Koble produktdetaljopplysninger til besøksposter 554
- Koble produkter til avtaleregistreringer 439
- Koble produkter til forespørsler om spesialpris 458
- Koble produkter til salgsmuligheter 309
- Koble programmer til forespørsler om spesialpris 458
- Koble sammen hoved- og detaljvisninger 1022
- Kombinere analyser ved hjelp av settoperasjoner 984
- Kombinere flere emneområder i én enkelt analyse 982
- Komme i gang 25
- Komme i gang med analyser 806
- Konfigurere arbeidsuke og kalenderinnstillinger for selskap 1127
- Konfigurere brukersynlighet til delte analysemapper 794
- Konfigurere delte overlappende plukklister 1274
- Konfigurere ekstra innstillinger for selskapsprofil 1139
- Konfigurere e-postlevering ved hjelp av Oracle Eloqua Engage 1859
- Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser 1468
- Konfigurere geokodingsinnstillinger 1139
- Konfigurere integreringsinnstillinger 1133
- Konfigurere integreringsinnstillinger for Oracle Social Network 1857
- Konfigurere kolonneformler 977
- Konfigurere kommunikasjonsinnstillinger 1138
- Konfigurere kundeemneinnstillinger 1129
- Konfigurere mapper i Analytics 793
- Konfigurere modi for posteierskap 1425
- Konfigurere nøkkelopplysninger om selskap 1112
- Konfigurere Oracle Social Engagement and Monitoring 1856
- Konfigurere selskapsinnstillinger 1112
- Konfigurere selskapstemainnstillinger 1130
- Konfigurere sikkerhetsinnstillinger for selskap 1134
- Konfigurere synlighetsinnstillinger for Analytics 1137
- Konfigurere synlighetsinnstillinger for selskapsdata 1130
- Kontakte Oracle 179
- Kontaktperson - emneområde for historisk analyse 847
- Kontaktperson for firma - emneområde for historisk analyse 828
- Kontaktperson for salgsmulighet - emneområde for historisk analyse 865
- Kontaktpersonbokfelt: Klargjøring for import 1681
- Kontaktpersoner 279
- Kontaktpersoner - emneområde for sanntidsrapportering 923
- Kontaktpersoner for firma - emneområde for sanntidsrapportering 893
- Kontaktpersoner for plan 381
- Kontaktpersoner for salgsmulighet - emneområde for sanntidsrapportering 944
- Kontaktpersonfelt 297
- Kontaktpersonfelt: Klargjøring til import 1682
- Kontaktpersoninntekt - emneområde for historisk analyse 848
- Kontaktpersonsteam - emneområde for historisk analyse 849
- Kontaktpersonsteam - emneområde for sanntidsrapportering 922
- Kontrollere elektroniske signaturer 567
- Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på instrumentpanelsider 1085
- Kontrollere utseendet til instrumentpanelsider 1081
- Konvertere udelte adresser til delte adresser 1180
- Konverteringsfunksjoner 1060
- Kopiere analyseobjekter fra klargjøring til produksjon 786
- Kopiere og flytte analyseobjekter 786
- Kopiere poster 105
- Korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling 549
- Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost 547
- Korrigere prøvetransaksjoner 547
- Krav 680
- Kravfelt 682

- Kravfelt: Klargjøring til import 1676
- Kundeemne - emneområde for historisk analyse 857
- Kundeemnefelt 251
- Kundeemnefelt: Klargjøring til import 1737
- Kundeemner 234
- Kundeemner - emneområde for sanntidsrapportering 938
- Kundeemner (salgsaspekter) 257
- Kundeemneteamb - emneområde for historisk analyse 858
- Kundeemneteamb - emneområde for sanntidsrapportering 937
- Kurs 479
- Kursfelt 484
- Kursfelt: Klargjøring til import 1694
- Kurspåmelding 483
- Kurspåmeldingsfelt 487
- Kurspåmeldingsfelt: Klargjøring til import 1693
- Kvalifisere kundeemner 243

L

- Lagerperiode 527
- Lagersporingsrapport 539
- Lagre avtaler som iCalendar-filer 212
- Lagre besøksdetaljopplysninger som en mal 565
- Lagre kontaktpersoner som vCard-filer 288
- Laste klienttillegg 1315
- Laste ned analyser 782
- Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand 1823
- Laste ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand 1829
- Laste ned Mail Merge for Word-malen 768
- Laste ned malen Reports and Analysis for Excel 772
- Laste ned og slette eksportforespørselsvedlegg 756
- Laste ned segmenteringsveiviseren 775
- Laste ned WSDL-filer og skjemafiler 1824
- Laste og administrere egendefinerte ikonsett 1324
- Laste opp og administrere egendefinerte ikoner i globalt hode 1325
- Laste opp segmenter 777
- Left 1902
- Legge til analyser i orienteringsbøker 1095
- Legge til bildeledetekster i Analytics 1028
- Legge til bøker i en lagerperiode 531
- Legge til bøker i en løsning 403
- Legge til bøker i en meldingsplan 606
- Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster 1433
- Legge til DEA-opplysninger i kontaktpersonadresser 340
- Legge til delegerte brukere 740
- Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner 294
- Legge til deltakere for midler 472
- Legge til deltakere i besøk 551
- Legge til egendefinerte kalendervisninger 218
- Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes 761
- Legge til filtre i kolonner i Analytics 961
- Legge til flere kontaktpersoner i firmabesøk 553
- Legge til forbindelser for meldingsplanelement 613
- Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring 1014
- Legge til fortellende tekst i resultater 1017
- Legge til handlingskoblinger i analyser 978
- Legge til henvisninger 292
- Legge til instrumentpanelsider i orienteringsbøker 1095
- Legge til kodingstekst i resultater 1012
- Legge til kolonneledetekster i Analytics 1027
- Legge til kolonner i analyser 961
- Legge til kreditbeløp i midler 473
- Legge til ledetekster i instrumentpaneler 1080
- Legge til løsninger i serviceforespørsler 394
- Legge til meldingsplanelementer 607
- Legge til notater 148
- Legge til og redigere visninger 989
- Legge til overgangsstatuser i prosesser 1466
- Legge til posttyper 1326
- Legge til prøvelager i en lagerperiode 530
- Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode 531
- Legge til roller 1376

- Legge til tabeller i resultater 994
 - Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på instrumentpanelsider 1084
 - Legge til tilgangsprofiler 1397
 - Legge til titler i resultater 993
 - Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon 549
 - Legge til valutaletetekster i Analytics 1028
 - Legge til variabelledetekster i Analytics 1030
 - Legge til visninger av analysemapper på instrumentpanelsider 1085
 - Len 1903
 - Levere prøver under et salgsbesøk 550
 - Levering av personlig tilpasset innhold 603
 - Levering av personlig tilpasset innhold - emneområde for historisk analyse 870
 - Levering av personlig tilpasset innhold - emneområde for sanntidsrapportering 948
 - LN 1904
 - LocaleListSeparator 1905
 - Logge på som ny bruker 27
 - LookupName 1905
 - LookupValue 1906
 - Løpende aggregatfunksjoner 1039
 - Løse en serviceforespørsel 389
 - Løsninger 398
 - Løsninger - emneområde for historisk analyse 882
 - Løsninger - emneområde for sanntidsrapportering 954
 - Løsningsfelt 403
 - Løsningsfelt: Klargjøring til import 1798
 - Lower 1907
 - Lukke en lagerperiode 533
 - Lukke en serviceforespørsel 390
 - Lukke kampanjer 232
 - Lukke løste serviceforespørsler 395
- M**
- Mål 374
 - Måle kampanjeeffektivitet 232
 - Målfelt 376
 - Målfelt: Klargjøring til import 1752
 - Markedsføring 227
 - Massebesøksplanlegging 206
 - Matematiske funksjoner 1048
 - MDF-forespørsel - emneområde for historisk analyse 859
 - MDF-forespørsler 446
 - Meglerprofil 704
 - Meglerprofilfelt 706
 - Meglerprofilfelt: Klargjøring til import 1669
 - Meldingsplanelementer 611
 - Meldingsplanelementfelt: Klargjøring til import 1748
 - Meldingsplaner 604
 - Meldingsplanfelt: Klargjøring til import 1747
 - Merke delte adresser som validerte 339
 - Merke en relatert ansvarsfraskrivelse som standard 592
 - Merke oppgaver som fullført 200
 - Mid 1908
 - Midler 469
 - Min hjemmeside 39
 - Modi for posteierskap og automatisk genererte oppgaver 1412
- N**
- Nasjonal innstilling 1904
 - Naturvitenskap 513
 - Naturvitenskapsprosesser 513
 - Notatfelt: Klargjøring til import 1751
- O**
- Obligatoriske felt for kvalifisering av kundeemner 244
 - Om å bruke adresser i rapporter 813
 - Om å bruke Web-koblinger til å opprette nye integreringsscenarioer 1234
 - Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel 771
 - Om å utforme bokstrukturer 1404
 - Om å vise eller skjule handlingslinjen 39
 - Om administrasjon av løsninger 398
 - Om aktivering og deaktivering av tilpasset kode og indikatoren for tilpasset kode 176
 - Om aktivitetspåminnelser 192
 - Om angivelse av filtre for innebygde rapporter og instrumentpaneler 1225
 - Om arbeidsflyter og produktblokkeringsregler for prøveforespørselselementer 639
 - Om arbeidsflythandlinger 1482
 - Om arbeidsflytregler 1472
 - Om automatisk sending av prøvetransaksjoner 1868
 - Om automatisk utfylling av felt for prøveforespørsler 603
 - Om avansert søk etter én posttype 86

- Om avansert søk etter flere posttyper 90
- Om avansert søk etter relaterte poster 88
- Om begrensninger i Analytics 807
- Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder 1147
- Om betinget obligatoriske felt 1205
- Om blokkering av produkter og smartbesøksmaler 639
- Om blokkerte kontaktpersoner 295
- Om blokkerte produkter for kontaktpersoner 296
- Om brukerdelegering 1361
- Om brukssporing i Oracle CRM On Demand 1109
- Om datatilgang, postdeling og posteierskap 46
- Om deaktivering av tilpasset kode for brukere 1259
- Om den utvidede visningen for faner med relaterte opplysninger 72
- Om divisjoner og plukklisteverdigrupper for poster 1161
- Om duplikater ved opprettelse av poster 168
- Om Ebiz PIP-integrering og Oracle CRM On Demand Order Management 632
- Om egendefinert regnskapskalender i Analytics 805
- Om egendefinerte felt 1196
- Om egendefinerte felt for relaterte opplysninger 1214
- Om egendefinerte Web-appleter 1257
- Om elektroniske signaturer 566
- Om Expression Builder 1872
- Om feil i arbeidsflytregler og arbeidsflythandlinger 1486
- Om felt som kan maskeres 59
- Om felt som vises som bilder 56
- Om felt, plukklistor og målinger 1337
- Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias) i brukerposter 1357
- Om felthåndtering 1189
- Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap 1195
- Om filterbetingelser 76
- Om filterverdier 80
- Om forbindelsen mellom prøvetransaksjoner og prøvelager 568
- Om geografisk kode-felt i adresseposttypen 347
- Om geokodingen av adresseopplysninger 349
- Om grenser for egendefinerte oppsett 1248
- Om grensesnittet 28
- Om hendelser for endringssporing 1585
- Om hierarkier 957
- Om HTML-redigeringsprogrammet 61
- Om import av bøker og boktilordninger 1416
- Om innebygging av rapporter og instrumentpaneler i Oracle CRM On Demand 1225
- Om innstillingen Behold deaktivert plukklisteverdi ved oppdatering 1243
- Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster 734
- Om integreringshendelser 1833
- Om IP-adressebegrensninger for roller 1374
- Om kalenderarbeidsdager og arbeidstid 185
- Om kalendere og temaformater 181
- Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand 1823
- Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand 1828
- Om kobling av poster til adresser 344
- Om land og adressetilordning 1597
- Om låsing av poster 107
- Om listen Favorittmerkede kontaktpersoner 289
- Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren 774
- Om målsatt søk 74
- Om mange-til-mange-relasjoner for egendefinerte objekter 1339
- Om modi for eierskap av post 1408
- Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand 178
- Om opplysningene i endrede felt i poster 1293
- Om opplysningene i iCalendar-filer 213
- Om oppsett av funksjonalitet for arbeidsflytregler 1471
- Om oppsettene for nye postsider 49
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring 405
- Om Oracle Social Network 411
- Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon 1460
- Om overlappende plukklistor og plukklisteverdigrupper 1275

- Om overstyring av prosesser for låsing av poster 1470
- Om påloggings- og passordretningslinjer 1140
- Om planlegging av analyser og instrumentpaneler for automatisk utførelse 797
- Om plukklisterfelt, plukklisterverdigrupper og divisjoner 57
- Om plukklisterverdigrupper 1309
- Om postduplikater og eksterne ID-er 1617
- Om postindikatorene for områder for relaterte opplysninger 70
- Om postruten på listesider 130
- Om primærfelt i prosessadministrasjon 1460
- Om profilinnstillinger for brukere 733
- Om rapportering av egendefinerte objekter 812
- Om rapportytelse 1067
- Om redigering og sletting av private lister opprettet av andre brukere 128
- Om regnskapskalendere 1149
- Om rettigheter i roller 1374
- Om salgsfaser og funksjonen Masseoppdatering 318
- Om salgsmuligheter og prognoser 302
- Om salgsmulighetsteam 318
- Om sammenslåing og sletting av divisjoner 1161
- Om sammenslåtte felt 54
- Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand 178
- Om segmenteringsveiviseren 774
- Om servicetilmålinger 1174
- Om sideoppsett for brukere 1356
- Om skjermelementer for On Demand 757
- Om sletting og gjenoppretting av poster 161
- Om slippmål i visningsredigeringsprogrammer 990
- Om smarttilknytninger og funksjonaliteten for automatisk løsning 99
- Om søk etter nøkkelord 82
- Om søk i plukklister for flervalg 82
- Om spesialtegn i e-postadresser 60
- Om standardisering av URL-adresser 1303
- Om standardverdier i søkefelt 81
- Om synkronisering av hendelser og avtaler 220
- Om synlighet til poster i Analytics 797
- Om tidsbaserte arbeidsflytregler 1484
- Om tidsbaserte boktilordninger 1417
- Om tidsplanlagte hendelser 1497
- Om tilgang til posttype i roller 1372
- Om tilgangsnivåer for primære posttyper 1389
- Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper 1390
- Om tilgangsprofiler i roller 1385
- Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker 1386
- Om tilknytningsregler 1544
- Om triggerhendelser for tilknytning og oppheving av tilknytning 1477
- Om uttrykk 1875
- Om utvidet søk etter nøkkelord 102
- Om valgene Anbefalt visualisering og Beste visualisering 990
- Om vCard-filer 286
- Om vedlegg 153
- Om vedleggskonfigurasjoner 1337
- Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word 767
- Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel 771
- Om videreføring av tilgang via teamovertagelse 1386
- Om visning av lister over blokkerte produkter for kontaktpersoner 639
- Om vurderingsskript 1850
- Om Web-tjenestestøtte for bøker 1408
- Operatører 1061
- Operatører for Expression Builder 1881
- Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten 509
- Oppdatere aktiviteter 193
- Oppdatere avtaleregistreringer 439
- Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres 1183
- Oppdatere eierskap for kjøretøy 718
- Oppdatere eksamensregistreringsposten 492
- Oppdatere koblete poster fra hovedposter 116
- Oppdatere kurspåmeldingsposten 484
- Oppdatere personlige opplysninger 726
- Oppdatere postdetaljer 108
- Oppdatere postgrupper 142
- Oppdatere prognosedefinisjonen 1563
- Oppdatere prognoser 325

- Oppdatere regnskapskalendernavnet 1150
- Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten 501
- Oppgavebrukerfelt: Klargjøring til import 1804
- Opplysninger om å feilsøke bøker 1438
- Opplysninger om endringssporing for endringer av verdilister i plukkliste 1584
- Opprette aktiviteter 191
- Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier 1525
- Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse 1512
- Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave 1516
- Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post 1520
- Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok 1510
- Opprette arbeidsflythandlinger: Vent 1527
- Opprette arbeidsflytregler 1493
- Opprette avtaler for flere firmaer 275
- Opprette avtaleregistreringer 435
- Opprette beregnede målinger 1025
- Opprette bøker og bokhierarkier 1426
- Opprette boktyper og bokbrukerroller 1425
- Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word 769
- Opprette divisjoner 1158
- Opprette egendefinerte felt for relaterte opplysninger 1215
- Opprette egendefinerte meldinger for analyser uten data 1026
- Opprette egendefinerte plukklistefelt med delte verdier 1218
- Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet 316
- Opprette en betingelse 788
- Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet 315
- Opprette en handling 791
- Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode 531
- Opprette en ny lagerkorrigeringspost 548
- Opprette en ordreartikkel for produkter 632
- Opprette en prøveoverføring 545
- Opprette en serviceforespørsel 389
- Opprette endringsposter manuelt 1591
- Opprette et filter 787
- Opprette flerspråklige prøveansvarsfraskrivelser 592
- Opprette globale prøveansvarsfraskrivelser 591
- Opprette globale Web-appleter 1313
- Opprette grupper og beregnede elementer 1024
- Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter 1282
- Opprette HTML-Web-appleter 1264
- Opprette instrumentpaneler 1076
- Opprette integreringshendelseskøer 1834
- Opprette lagerperioder for brukere 1364
- Opprette ledetekster for instrumentpaneler 1079
- Opprette Mail Merge for Word-maler 769
- Opprette meldingssvar fra en meldingsplan 608
- Opprette meldingssvar fra et meldingsplanelement 613
- Opprette nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter 336
- Opprette nye ikke-delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter 341
- Opprette nye temaer 1328
- Opprette og begrense lister 122
- Opprette og håndtere oppsett for handlingslinje og globalt hode 1318
- Opprette og redigere felt 1207
- Opprette oppsett for hjemmeside for poster 1285
- Opprette oppsett for konvertering av kundeemne 1555
- Opprette orienteringsbøker 1094
- Opprette partnerprogrammedlemskap 422
- Opprette partnerprogrammer 421
- Opprette plukklisteverdigrupper 1311
- Opprette poster 50
- Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer 464
- Opprette prognosedefinisjonen 1558
- Opprette prosesser 1465
- Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel 772
- Opprette segmenter 775
- Opprette søknader 427

- Opprette tidsplanlagte hendelser 1499
- Opprette tidsplanlagte hendelser for analyse 1503
- Opprette tilgangsprofiler for bøker 1430
- Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve 548
- Opprette utvalgstrinn 1025
- Opprette vurderingsskript 1853
- Opprette Web-appleter for instrumentpaneler 1268
- Opprette Web-appleter for posttyper 1259
- Opprette Web-appleter for rapporter 1267
- Opprette Web-appleter for RSS-matinger 1261
- Opprette Web-appleter for URL-adresser 1265
- Optimalisere ytelsen 1068
- Oracle CRM On Demand Desktop 1869
- Ordreartikkelfelt: Klargjøring for import 1763
- Ordrefelt 634
- Ordrefelt: Klargjøring for import 1762
- Ordre 629
- Ordre - emneområde for sanntidsrapportering 946
- OrganizationName 1909
- Overføre eierskap til poster 137
- Oversette navn på Web-appleter og egendefinerte rapporter 1271
- Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand 35
- Overvåke prøveaktiviteter 570
- Ø
- Økonomiplaner 664
- Økonomiplanfelt: Klargjøring til import 1725
- Økonomiprodukter 667
- Økonomiproduktfelt: Klargjøring til import 1726
- Økonomitransaksjoner 672
- Øktvariabler i Analytics 1064
- P
- Partner - emneområde for historisk analyse 868
- Partnere 413
- Partnere - emneområde for sanntidsrapportering 947
- Partnerfelt 417
- Partnerfelt: Klargjøring for import 1764
- Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi 413
- Partnerprogramfelt 424
- Partnerprogramfelt: Klargjøring for import 1771
- Partnerprogrammer 419
- Planfirmaer 378
- Planfirmafelt 380
- Planfirmafelt: Klargjøring til import 1772
- Plassere debetbeløp mot midler 477
- Polisefelt 699
- Polisefelt: Klargjøring til import 1774
- Poliser 697
- Portefølje - emneområde for historisk analyse 873
- Porteføljefelt: Klargjøring til import 1779
- Porteføljekontofelt 651
- Porteføljer 648
- Posttyper som spores 1572
- Posttyper som støtter plukklisteverdigrupper og divisjoner 1311
- PRE 1909
- Prislistefelt: Klargjøring til import 1781
- Produkt - emneområde for historisk analyse 874
- Produkt for spesialprising - emneområde for historisk analyse 882
- Produkter for spesialprising - emneområde for sanntidsrapportering 955
- Produktfelt 576
- Produktfelt: Klargjøring til import 1783
- Produktindikasjoner 626
- Produktindikasjonsfelt 629
- Produktindikasjonsfelt: Klargjøring til import 1785
- Produktinntekt for avtaleregistrering - emneområde for historisk analyse 852
- Produktinntekt for salgsmulighet - emneområde for historisk analyse 867
- Produktinntekter for salgsmulighet - emneområde for sanntidsrapportering 945
- Produktkategorifelt: Klargjøring til import 1782
- Profilere husholdninger 644
- Prognosefelt 331
- Prognoser 322
- Prognoser - emneområde for sanntidsrapportering 931
- Programmedlemskapsfelt 423

- Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model 679
- Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner 678
- Prosess for å integrere Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand 1857
- Prosess for å planlegge salg og budsjettering 678
- Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav 678
- Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner 678
- Prosess for å sette opp divisjoner 1158
- Prosess for å sette opp plukklisterverdiggrupper 1311
- Prosess for å utføre kanalplanlegging 677
- Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner 1554
- Prosess for håndtering av firmaer 256
- Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter 257
- Prosess for håndtering av kampanjer 227
- Prosess for håndtering av kontaktpersoner 256
- Prosess for håndtering av kundeemner 227
- Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer 257
- Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere 257
- Prosess for håndtering av salgsmuligheter 255
- Prosessadministrasjon 1459
- Prosessen for håndtering av serviceforespørsler 389, 679
- Prosessen med å sette opp bøker 1421
- Prosessen med å sette opp partneradministratorer (administrator) 1365
- Prosessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand 1464
- Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler 1397
- Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand 1107
- Prøveansvarsfraskrivelser 589
- Prøveforespørsler 598
- Prøvelager 535

- Prøvelagerfelt: Klargjøring til import 1787
- Prøvepartier 585
- Prøvepartifelt 587
- Prøvepartifelt: Klargjøring til import 1787
- Prøvetransaksjoner 542
- Prøvetransaksjonsfelt 571
- Prøvetransaksjonsfelt: Klargjøring til import 1792
- Publisere varsler over hele selskapet 1171

R

- Rangere løsninger 402
- Redigere egenskapene for ledetekster og analyser i instrumentpaneler 1086
- Redigere felt i et sammenslått felt 55
- Redigere instrumentpaneler 1077
- Redigere kolonneegenskaper 968
- Redigere orienteringsbøker 1097
- Redigeringsside for notat 149
- Registrere respons på kampanjer 232
- Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering 508
- Registrering for eksamener 492
- Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer 507
- Relatere eksamener til andre eksamener 491
- Relatere kurs til andre kurs 482
- Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer 499
- Relaterte emner for tilgangsprofiler 1399
- Retningslinjer for datakontroll 1632
- Retningslinjer for feltp typer for import av data 1633
- Retningslinjer for oppsett av roller 1370
- Returnere avtaleregistreringer 437
- Returnere forespørsler om spesialpris 460
- Returnere MDF-forespørsler 449
- Right 1911
- RowIdToRowNum 1911
- RowNum 1912

S

- Salg 255
- Salgsfase - emneområde for historisk analyse 876
- Salgsmulighet - emneområde for historisk analyse 865
- Salgsmulighet og konkurrent - emneområde for historisk analyse 861

- Salgsmulighet og partner - emneområde for historisk analyse 863
- Salgsmuligheter 302
- Salgsmuligheter - emneområde for sanntidsrapportering 940
- Salgsmuligheter for plan 384
- Salgsmuligheter og konkurrenter - emneområde for sanntidsrapportering 941
- Salgsmuligheter og partnere - emneområde for sanntidsrapportering 943
- Salgsmulighetsfelt 319
- Salgsmulighetsfelt: Klargjøring til import 1755
- Salgsmulighetsteam - emneområde for historisk analyse 868
- Salgsmulighetsteam - emneområde for sanntidsrapportering 946
- Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter 1419
- Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter 366
- Scenario for håndtering av planer for ett firma 366
- Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner 367
- Scenario for håndtering av planer for mål og produkter 368
- Scenario for låsing av aktivitetsposter 1460
- Se gjennom påloggingsaktiviteten 738
- Se gjennom rapportdata 781
- Se gjennom ventende og sendte e-postmeldinger for selskapet 1167
- Selskapsadministrasjon 1110
- Selskapsprofil 1111
- Selskapssporing 1163
- Sendte avtaleregistreringer på nytt 438
- Sendte avtaleregistreringer til godkjenning 436
- Sendte besøksdetaljopplysninger for lagersporing 566
- Sendte en ordre på produkter 634
- Sendte forespørsler om spesialpris til godkjenning 459
- Sendte krav for forespørsler om spesialpris 462
- Sendte krav for MDF-forespørsler 451
- Sendte MDF-forespørsler til godkjenning 448
- Sendte notater til andre brukere 152
- Sendte prognoser 327
- Sendte søknader til godkjenning 428
- Sendere markedsføringse-postmeldinger ved hjelp av Oracle Eloqua Engage 296
- Sertifisering 496
- Sertifiseringsfelt 501
- Sertifiseringsfelt: Klargjøring til import 1674
- Sertifiseringsforespørselsfelt 503
- Sertifiseringsforespørselsfelt: Klargjøring til import 1675
- Serviceforespørsel - emneområde for historisk analyse 877
- Serviceforespørselsfelt 395
- Serviceforespørselsfelt: Klargjøring til import 1794
- Serviceforespørselsteam - emneområde for historisk analyse 878
- Serviceforespørselsteam - emneområde for sanntidsrapportering 951
- Serviceforespørsler 390
- Serviceforespørsler - emneområde for sanntidsrapportering 952
- Serviceforespørsler og løsninger 389
- Sette opp automatisk sending av prøvetransaksjoner 1867
- Sette opp brukere (partnere) 1366
- Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering 1221
- Sette opp grupper 1441
- Sette opp kalenderen 751
- Sette opp prislister for PRM 1842
- Sette opp produktkategorier 1839
- Sette opp salgsdistrikter 1443
- Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere 1564
- Sette opp sammenslåtte felt 1235
- Sette opp selskapsprodukter 1840
- Sette opp selskapsprofil og globale standarder 1111
- Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker 1357
- Sette opp tilknytningsregler 1548
- Sette opp vurderingsskript 1850
- Sette opp Web-koblinger 1221
- Side for vedleggsliste 158
- Siden Applikasjonstilpasning for posttype 1187
- Siden Bokhierarki 1436
- Siden Detaljer om prognose 329
- Siden Favorittlister 135
- Siden Favorittposter 117
- Siden Håndter lister 132
- Siden Kalenderinnstillinger 216

- Siden Kjø for bunksletting og - gjenoppretting 1829
 - Siden Kjø for forespørsler om bunketilordning 1831
 - Siden Kjø for initialisering av relatert felt 1832
 - Siden Notat (liste) 150
 - Siden Vis liste 134
 - Signaturfelt: Klargjøring til import 1796
 - Skadefelt 691
 - Skadefelt: Klargjøring til import 1703
 - Skader 689
 - Skrive ut analyser 782
 - Skrive ut opplysninger som vises på sider 174
 - Slå sammen poster 144
 - Slette analyser 783
 - Slette arbeidsflytregler og handlinger 1532
 - Slette delte adresser 343
 - Slette feilforekomster fra Feilovervåker for arbeidsflyt 1535
 - Slette og gjenopprette poster 164
 - Slette partnerfirmaer 417
 - Slette partnerprogrammedlemskap 422
 - Slette partnerprogrammer 423
 - Slette søknader 430
 - Slette ventende forekomster fra Ventetidsovervåker for arbeidsflyt 1541
 - Søke etter partnerfirmaer 417
 - Søke etter poster 73
 - Søke etter poster i oppslagsvinduer 94
 - Søke etter poster med utvidet søk etter nøkkelord 101
 - Søke etter poster på handlingslinjen 84
 - Søke etter poster på listesider 94
 - Søknader 425
 - Søknadsfelt 430
 - Sortere og endre rekkefølgen på kolonner 981
 - Sosiale medier 405
 - Sosiale nettverk 405
 - Sosiale profiler 408
 - Spore aktiva 270
 - Spore de beste besøktidene 293
 - Spore forbindelser mellom firmaer 265
 - Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner 266
 - Spore forbindelser mellom kontaktpersoner 290
 - Spore husholdningsmedlemmer 644
 - Spore inntekt basert på firmaer 272
 - Spore inntekt basert på kontaktpersoner 291
 - Spore inviterte deltakere for hendelser 518
 - Spore kontaktpersoninteresser 293
 - Spore nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti 650
 - Spore økonomiopplysninger for kjøretøy 720
 - Spore overordnede finanskonti 656
 - Spore overordnede krav 682
 - Spore overordnede økonomiprodukter 670
 - Spore overordnede poliser 699
 - Spore partnere og konkurrenter for firmaer 269
 - Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter 307
 - Spore salgsbesøk til kunder 200
 - Spore salgshistorikker for kjøretøy 719
 - Spore serviceforespørsler for kjøretøy 718
 - Spore servicehistorikker for kjøretøy 719
 - Språkstøtte for plukklistene i Analytics 813
 - Standard søkefelt for søk etter nøkkelord 83
 - Strengfunksjoner 1043
 - Strukturerte produktmeldinger 620
 - Svar på kampanje - emneområde for historisk analyse 845
 - Systemfunksjoner 1060
 - Systemkrav for Oracle CRM On Demand 179
- T
- Telle poster i lister 135
 - Tidfeste avtaler med andre 210
 - Tilbakekalle forespørsler om spesialpris 459
 - Tilbakekalle prognoser 328
 - Tilbakestille alle passord 1148
 - Tilbakestille DMS-PIN-koden for en bruker 1359
 - Tilbakestille en brukers passord 1359
 - Tilbakestille en brukers passord (partnere) 1368
 - Tilbakestille innstillinger til standardverdier 1241
 - Tilbakestille tilpassede handlingslinjeoppsett 1400
 - Tilbakestille tilpassede hjemmesideoppsett 1401
 - Tilbakestille tilpassede sideoppsett 1400

- Tilbud 636
- Tilbud - emneområde for historisk analyse 876
- Tilbud - emneområde for sanntidsrapportering 950
- Tildele prøver til sluttbrukere 580
- Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser 1184
- Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer 441
- Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner 247
- Tilgangsprofilhåndtering 1383
- Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger 1015
- Tilordne aktiviteter til en annen ansatt 200
- Tilordne et teammedlem til en liste over poster 140
- Tilordne firmaer på nytt 260
- Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne 1554
- Tilordne kundeemner på nytt 243
- Tilordne plukklisteverdier til plukklisteverdigrupper 1244
- Tilordne poster til bøker 1434
- Tilordne salgsmuligheter på nytt 307
- Tilordne serviceforespørsler 393
- Tilpasse applikasjonen 725
- Tilpasse feltoppsett 746
- Tilpasse instrumentpanelsider under kjøring 1075
- Tilpasse Min hjemmeside for selskapet 1320
- Tilpasse oppsett for relaterte opplysninger 743
- Tilpasse relaterte elementoppsett 1245
- Tilpasse REST-integreringsetiketter 1328
- Tilpasse selskapets bransjeliste 1570
- Tilpasse sideoppsett for opprettelse av nye poster 1255
- Tilpasse sporing 1286
- Tilpasse statiske sideoppsett 1249
- Tilpasse tidligere eierskap for delte poster 1336
- Timestamp 1913
- ToChar 1913
- Today 1916
- Transaksjonsartikler 574
- Trinn 1: Definere kriterier i Analytics 960

- Trinn 2: Se gjennom resultater og opprette oppsett 985
- Trinn 3: Definere ledetekster i Analytics (valgfritt) 1026
- Trinn 4: Lagre analyser 1031

U

- Upper 1916
- UserValue 1917
- UtcConvert 1921
- Utføre nærhetssøk 358
- Utforme en analyse 797
- Utforme en betingelse 789
- Utforme en handling 790
- Utforme et filter 788
- Uttrykke litteraler 1033

V

- Valutadefinisjon 1154
- Varighet 1887
- Varselfelt 1173
- Varselhåndtering 1171
- Vedleggsrelaterte elementer 157
- Velge det primære besøksmålet, det primære målet for neste besøk eller det primære utfallet for et detaljert produkt 624
- Velge emneområder 816
- Velge innhold for en handling 792
- Velge sideoppsettene for strukturerte produktmeldinger 621
- Ventetidsovervåker for arbeidsflyt 1538
- Verifisere bokoppsett for administratorrollen 1421
- Verifisere lisensstatuser og aktive brukere 1139
- Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand 179
- Viktige vurderinger for kunder som bruker tilpasset kode i Oracle CRM On Demand 1314
- Vise adresseposter fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere 344
- Vise aktiviteter 189
- Vise andre brukeres kalendere 214
- Vise bilder på postdetaljsider 69
- Vise bruk av servicetilmåling for selskapet 1176
- Vise eksportforespørsler 754
- Vise eksterne Web-sider, rapporter og instrumentpaneler i faner 1304
- Vise faner 741
- Vise feilforekomster i Feilovervåker for arbeidsflyt 1534

- [Vise filtre som brukes på analyseresultater 1011](#)
- [Vise gruppeoppgavelister 219](#)
- [Vise historisk bruk av servicetilmåling 1177](#)
- [Vise instrumentpaneler 1074](#)
- [Vise og eksportere orienteringsbøker 1097](#)
- [Vise og redigere en prognose med en annen valuta 326](#)
- [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse 1178](#)
- [Vise prognosehistorikk 327](#)
- [Vise resultater i diagramvisninger 998](#)
- [Vise resultater i flettverksvisninger 997](#)
- [Vise resultater i målervisninger 1010](#)
- [Vise resultater i pivottabellvisninger 1003](#)
- [Vise resultater i resultatrutevisninger 995](#)
- [Vise resultater i rulletekstvisninger 1019](#)
- [Vise resultater i traktvisninger 1016](#)
- [Vise resultater i trekartvisninger 996](#)
- [Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand 174](#)
- [Vise siden med liste over endringssporing 1586](#)
- [Vise sporinger for poster 167](#)
- [Vise sporingsfelt 737](#)
- [Vise SQL-kode i fanen Avansert i Analytics 1032](#)
- [Vise utbetalingstransaksjoner 548](#)
- [Vise varselsbekreftelser 1173](#)
- [Vise varsler 42](#)
- [Vise ventende forekomster i Ventetidsovervåker for arbeidsflyt 1540](#)
- [Vurdere aktivitet for midler 477](#)
- [Vurdere alle eksportforespørsler for et selskap 1169](#)
- [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter 607](#)
- [Vurdere eksportresultater 1821](#)
- [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon for administrasjon 1166](#)
- [Vurdere importresultater 1816](#)
- [Vurdere løsninger 402](#)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere 1163](#)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker 1360](#)
- [Vurdere prognoser 324](#)
- [Vurdere representantopplysningene 739](#)
- [Vurdere selskapets ressursforbruk 1164](#)
- [Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere 1360](#)
- [Vurdere søknader 428](#)
- [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen 1165](#)
- [Vurdere utnyttelse av Web-tjenester 1826](#)
- [Vurderinger - emneområde for sanntidsrapportering 916](#)
- [Vurderinger når du bygger inn analyseobjekter 797](#)
- [Vurderinger når du oppretter søkeoppsett for produkter 1280](#)
- [Vurderinger når du redigerer eller viser instrumentpaneler 1074](#)
- [Vurderinger ved opprettelse av arbeidsflytregler for posttypen Bruker 1493](#)

Copyright © 2005, 2020, Oracle og/eller tilknyttede selskaper.

Denne programvaren og relatert dokumentasjon tilbys under en lisensavtale som inneholder begrensninger for bruk og videreformidling, og er beskyttet av opphavsrettslovgivning. Med unntak av når det er uttrykkelig tillatt i lisensavtalen eller i lov, er det ikke tillatt å bruke, kopiere, gjengi, oversette, kringkaste, endre, lisensiere, overføre, distribuere, stille ut, utføre, publisere eller vise frem noen deler i noen form eller på noen måte. Det er ikke tillatt å dekompile programvaren (Reverse Engineering), eller bearbeide denne med sikte på å rekonstruere kildekoden, med unntak av når dette i henhold til lov måtte være nødvendig for integrasjon.

Informasjonen heri kan endres uten varsel og det gis ingen garantier for at den ikke inneholder feil. Hvis du finner feil, vennligst meld fra til Oracle om dette skriftlig.

Hvis dette er programvare eller relatert dokumentasjon som leveres til amerikanske myndigheter eller noen som har lisens til den på vegne av amerikanske myndigheter, gjelder følgende:

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.

Programvaren eller maskinvaren er utviklet for vanlig bruk i en rekke ulike informasjonsstyringsapplikasjoner. Den er ikke utviklet eller ment brukt i noen applikasjoner som i seg selv kan være farlige, inkludert applikasjoner som kan føre til fare for personskade. Hvis denne programvaren eller maskinvaren brukes i farlige applikasjoner, har den som forestår slik bruk ansvar for å iverksette hensiktsmessige sikkerhetstiltak som sikrer sikker bruk av den. Oracle og tilknyttede selskaper fraskriver seg alt ansvar for skader som måtte oppstå som følge av bruk av programvaren eller maskinvaren i farlige applikasjoner.

Oracle og Java er registrerte varemerker for Oracle Corporation og/eller tilknyttede selskaper. Andre navn kan være varemerker for de respektive rettighetshaverne.

Intel og Intel Inside er varemerker eller registrerte varemerker for Intel Corporation. Alle SPARC-varemerker er benyttet i henhold til lisens og er varemerker eller registrerte varemerker for SPARC International, Inc. AMD, Epyc og AMD-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Advanced Micro Devices. UNIX er et registrert varemerke lisensiert gjennom The Open Group.

Programvaren eller maskinvaren og dokumentasjonen kan inneholde tilgang til eller informasjon om tredjeparts innhold, produkter og tjenester. Oracle Corporation og tilknyttede selskaper er ikke ansvarlig for og fraskriver seg uttrykkelig alle garantier av ethvert slag som gjelder tredjeparts innhold, produkt eller tjenester, med mindre noe annet er avtalt i en gjeldende avtale mellom deg og Oracle. Oracle Corporation og tilknyttede selskaper fraskriver seg alt ansvar for enhver form for tap, kostnader eller skader som måtte oppstå som følge av tilgang til eller bruk av tredjeparts innhold, produkter eller tjenester, unntatt det som er avtalt i en gjeldende avtale mellom deg og Oracle.

Tilgang til Oracle Support

Oracles kunder som har kjøpt supporttjenester, har tilgang til elektronisk kundestøtte gjennom My Oracle Support. Hvis du vil ha opplysninger, kan du besøke [Oracles kontaktpersonkatalog for global kundestøtte](#) eller [Tilgjengelighet for global kundestøtte](#) hvis du er hørselshemmet.